



**2020**

# Reporte de sustentabilidad

|  |           |
|--|-----------|
| <b>BIENVENIDA</b> .....  | <b>3</b>  |
| <b>Cap. I: Todo el territorio nacional unido por un operador logístico</b> .....             | <b>4</b>  |
| <b>1.1. CRUZ DEL SUR, SOMOS SERVICIO</b> .....   | <b>5</b>  |
| <b>1.2. PRINCIPIOS QUE GUÍAN NUESTRA GESTIÓN</b> .....                                       | <b>6</b>  |
| <b>1.3. UN TRAYECTO, UNA HISTORIA UNIENDO LOS RINCONES DEL PAÍS</b> .....                    | <b>7</b>  |
| <b>1.4. NEGOCIOS RESPONSABLES, GESTIÓN SUSTENTABLE</b> .....                                 | <b>11</b> |
| <b>1.5. GOBIERNO CORPORATIVO</b> .....   | <b>12</b> |
| <b>1.6. GRUPOS DE INTERÉS: UN VÍNCULO BASADO EN LA CONFIANZA</b> .....                       | <b>14</b> |
| <b>1.7. MATRIZ DE MATERIALIDAD</b> .....   | <b>18</b> |
| <b>Cap. II: Un servicio orientado al cliente</b> .....                                       | <b>20</b> |
| <b>2.1. NUESTRA INFRAESTRUCTURA</b> .....  | <b>21</b> |
| <b>2.2. SERVICIOS PARA TODAS LAS NECESIDADES</b> .....                                       | <b>22</b> |
| <b>2.3. CRUZ DEL SUR Y SUS CLIENTES</b> .....  | <b>26</b> |
| <b>2.4. GESTIONAMOS CON RESPONSABILIDAD SERVICIOS DE CALIDAD</b> .....                       | <b>29</b> |
| <b>HABILITACIONES</b> .....  | <b>34</b> |
| <b>CERTIFICACIONES</b> .....   | <b>35</b> |
| <b>ADHESIONES</b> .....  | <b>35</b> |
| Destacado 2020: Transportamos 17 contenedores en Puerto Deseado para empresas mineras .....  | <b>36</b> |
| <b>Cap. III: Una gestión responsable con las personas y el planeta</b> .....                 | <b>37</b> |
| <b>3.1. EL CAPITAL HUMANO, CLAVE PARA NUESTRO DESARROLLO</b> .....                           | <b>38</b> |
| <b>3.2. SEGURIDAD, SALUD Y RESPONSABILIDAD, PILARES QUE FORTALECEN NUESTRA GESTIÓN</b> ..... | <b>43</b> |
| <b>3.3. DESEMPEÑO AMBIENTAL</b> .....  | <b>47</b> |
| <b>3.4. ACOMPAÑANDO A LAS COMUNIDADES</b> .....  | <b>48</b> |
| Alianzas con servicios de logística solidaria .....  | <b>49</b> |
| <b>Cap. IV: ANEXO Acerca de este reporte</b> .....   | <b>53</b> |
| Reporte de sustentabilidad 2020 .....  | <b>54</b> |
| <b>Cap. V: Estándares GRI ISO 26.000</b> .....   | <b>55</b> |

# BIENVENIDA



Un año más, tengo el enorme placer de compartirles una nueva edición de nuestro Reporte de Sustentabilidad, en el que presentamos resultados relacionados al desempeño económico, social y ambiental de Cruz del Sur durante 2020.

Para nuestra compañía, esta es una gran oportunidad para evaluar logros y desafíos asociados al cumplimiento de nuestra misión: conectar las necesidades y expectativas de empresas y personas de todos los rincones del país, como lo hacemos desde hace más de 63 años.

Este fue un año complejo a nivel mundial y nuestro país no estuvo exento. Sin embargo, la rapidez con la que se activaron las condiciones estructurales y el movimiento del capital humano necesario para afrontar esta crisis sin precedentes, nos llevaron a modificar de manera muy veloz las estrategias de distribución con el fin de garantizar la llegada de los productos de primera necesidad en tiempo y forma.

Sin dudas, el factor más importante es la seguridad de las personas. Nada es tan valioso como la vida. En este contexto, la logística cobra vital importancia en el desarrollo de modelos que permitan abastecer a un pueblo, a una ciudad, a un país, con los elementos fundamentales para sobrevivir como los alimentos, los elementos de sanidad e higiene y los medicamentos.

Por supuesto, todo este sistema de adaptación sería en vano si el operador logístico no se ajusta, también, a los procesos de salubridad esenciales para no ser parte del

problema. La actividad logística no puede interrumpirse bajo ningún concepto. Por ello, hemos adoptado todos los recaudos para que nuestro personal pueda trabajar seguro y también hemos incentivado el trabajo a distancia para limitar la dotación a planteles mínimos que puedan desarrollar las tareas. Continuamos brindando las soluciones logísticas más eficientes para nuestros miles de clientes, cumpliendo con los estándares de calidad más importantes del sector y ampliando nuestra operatoria para llegar a más de 5.200 localidades de todo el país.

También profundizamos nuestro compromiso con la gestión de los impactos sociales y ambientales del negocio. Seguimos trabajando para avanzar en la medición de nuestra gestión ambiental, en particular, las emisiones de carbono de nuestra flota, un aspecto cada vez más valorado por nuestros clientes. En materia de responsabilidad social, destaco la renovación del convenio firmado con Cruz Roja y Fundación Garrahan, formalizando nuestra vocación de servicio, acompañando a quienes más lo necesitan.

Con esta nueva edición del Reporte de Sustentabilidad, afianzamos nuestro esfuerzo en brindar información precisa y transparente de nuestra gestión, esencial para guiarnos sobre los desafíos a afrontar en el futuro. Espero que sea una gran fuente de información que se preste a la utilidad de aquellos que lo requieran. Cordialmente.

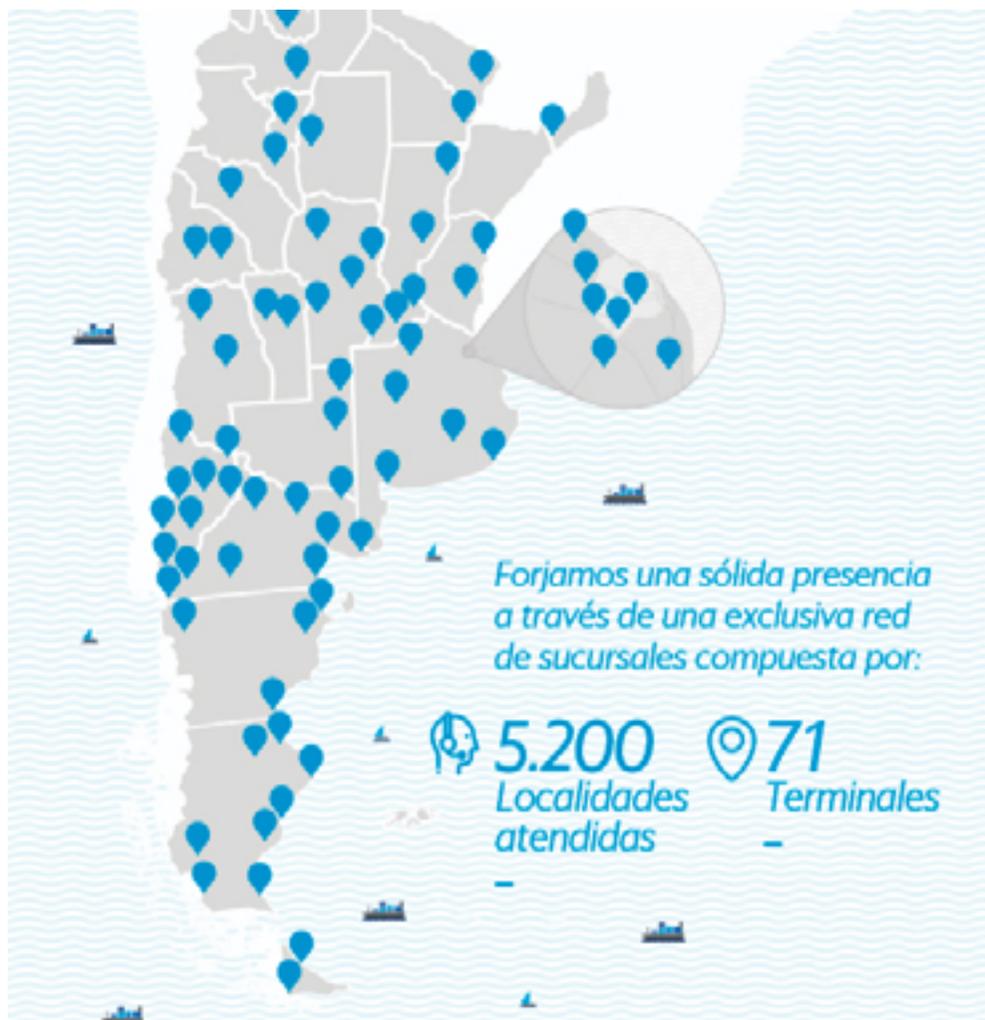
**Armando Bruno Menghini**  
Presidente de Víctor Masson - Transportes Cruz del Sur.



## Capítulo I

# Todo el territorio nacional unido por un operador logístico

## 1.1. CRUZ DEL SUR, SOMOS SERVICIO



En 1957 iniciaba la ruta que posicionaría a Cruz del Sur no sólo como un gran proyecto, sino también como un sueño forjado con dedicación, entusiasmo y esfuerzo. Con mucho trabajo, logramos el primer servicio expreso que unió Buenos Aires con Comodoro Rivadavia en 36 horas, en una época en la que los caminos eran de ripio. Ese fue el disparador a nuevas rutas que fueron abriendo otras, hasta atravesar toda la geografía argentina. En la actualidad, brindamos un servicio federal que permite a nuestros clientes agilizar sus entregas e incrementar sus negocios.

Nuestra constante búsqueda de procesos de mejora, evolución e innovación se tradujo en el desarrollo de una amplia gama de servicios que priorizan la atención al cliente y la calidad a través de unidades de negocio definidas: Transporte y Distribución, Warehousing, Minería y Energía, E-Commerce y Aéreo.

Forjamos una sólida presencia a través de una exclusiva red de sucursales compuesta por 71 terminales y más de 5200 localidades atendidas, lo que reafirma nuestro estratégico servicio interzonal, vinculando miles de ciudades y pueblos a través de una red federal y descentralizada.

Somos una compañía de logística integral que asume con cada uno de sus clientes una acción concreta y certera, para la que cada envío es un nuevo desafío.

Consideramos la logística como un servicio que sigue fortaleciendo las distintas regiones del país, acercando necesidades y negocios y acortando las distancias. Por eso, el desarrollo y la apertura de sucursales, el diseño de nuevas herramientas, la mejora de los procesos y la gestión comprometida con cada cliente constituyen un eje y un aporte central para el crecimiento descentralizado del país. Somos servicio y trabajamos en el aporte de soluciones con compromiso, calidad y excelencia.

## 1.2. PRINCIPIOS QUE GUÍAN NUESTRA GESTIÓN

### Misión

Prestamos servicio como operadores logísticos integrales, atendiendo el mercado nacional e internacional a través del desarrollo de productos de calidad y proporcionando soluciones globales y a la medida de las necesidades de nuestros clientes.

### Visión

Nuestro horizonte es constituirnos como la empresa líder en el mercado de transporte y logística, desarrollando nuestros recursos humanos y técnicos para alcanzar un alto estándar de calidad y diferenciación en los servicios que brindamos a nuestros clientes.

### Valores

Estos valores constituyen una parte esencial de nuestra cultura empresarial, ya que aportan un sentido de dirección común a todas las personas que componen la empresa y las líneas directrices de comportamiento y actitud ante la tarea diaria.

La labor que realizamos diariamente en Cruz del Sur está orientada por los siguientes valores:



## 1.3. UN TRAYECTO, UNA HISTORIA UNIENDO LOS RINCONES DEL PAÍS

Apertura de la sucursal San Julián (Santa Cruz). Por su parte, Transportes Santa Cruz comenzó a llegar a Río Gallegos. En ese momento, las rutas eran difíciles de transitar y los parajes agrestes.

**1961**

Apertura de la sucursal Caleta Olivia (Santa Cruz).

**1966**

Se inaugura el depósito en la calle Brasil. Este es el primer depósito en CABA del cual Armando Menghini (actual presidente) se hace cargo.

**1971**

**1963**

Apertura de la sucursal Comodoro Rivadavia (Chubut) y Río Gallegos (Santa Cruz).

**1969**

Apertura de la sucursal Bahía Blanca (Buenos Aires).

**1973**

Para automatizar procesos y evitar desprolijidades, CDS compra la primer computadora, algo revolucionario para la época. La empresa entraba a la era digital. Se realiza el primer viaje Express.

Fundación de **Cruz del Sur**



**1951**

Apertura de la sucursal Trelew (Chubut).  
Apertura de la sucursal Comandante Luis Piedra Buenas (Santa Cruz) y de Río Grande (Tierra del Fuego), esta es la primera sucursal en la isla.

**1983**  
**1984**

Apertura de la sucursal Neuquén (Neuquén).

**1990**

Apertura de la sucursal Esquel (Chubut), San Carlos de Bariloche (Río Negro), El Calafate (Santa Cruz) y de la sucursal y San Martín de los Andes (Neuquén).

**1993**  
**1994**

Apertura de la sucursal San Juan, Sierra Grande (Río Negro), San Antonio Oeste (Río Negro) y Chos Malal (Neuquén).

**1998**

**1988**

Apertura de la sucursal Puerto Madryn (Chubut).

**1992**

CDS se fusiona con Transporte Santa Cruz, comienza la segunda gran etapa de la empresa. Se logra potenciar el crecimiento sostenido que venía desarrollando, incrementando a su vez su capacidad de cobertura nacional.

**1996**  
**1997**

Apertura de la sucursal Ushuaia (Tierra del Fuego), Zapala (Neuquén), Puerto Deseado (Santa Cruz), Mar del Plata (Buenos Aires), Mendoza y Junín de los Andes (Neuquén).

Apertura de la sucursal Río Colorado (Río Negro).

Apertura de la sucursal Villa La Angostura (Neuquén)

Alianza con la Fundación Garrahan para facilitar la logística del Programa de Reciclado de la entidad.

**2003**  
**2004**

CDS es certificada por primera vez por la Norma ISO 9001.

Aperturas de la sucursal San Rafael (Mendoza) y Piedra del Águila (Neuquén).

**2006**

Apertura de la sucursal San Juan Minera (San Juan) y Tucumán

**2009**

**2000**  
**2001**

Apertura de la sucursal General Roca (Río Negro).

Apertura del Centro de Operaciones Logísticas (COL) situado dentro del Mercado Central de Buenos Aires, un punto estratégico para el movimiento de cargas entre los principales puntos exportadores e importadores del país. Apertura de la sucursal Cutral Có (Neuquén).

**2005**

Apertura de la sucursal Rincón de los Sauces (Neuquén) y Pico Truncado (Santa Cruz).

**2007**

Cruz del Sur cumple sus primeros 50 años de historia.

Apertura de la sucursal Ingeniero Jacobacci (Río Negro).

**2010**

Cruz del Sur es certificada por primera vez por el ICMI (International Customer Management Institute) convirtiéndose en una de las primeras empresas latinoamericanas en obtener dicho galardón.

Apertura de la sucursal Jujuy.

Apertura de la sucursal Córdoba.  
 Celebramos una década junto a la Fundación Garrahan.  
 Lanzamiento de CDS Express Aéreo y CDS Aéreo.  
 Adherencia a la CACE (Cámara Argentina de Comercio Electrónico).  
 Recertificación Sello CEDOL, habilitación RENPRE y Certificado ANMAT de "Buenas Prácticas de Almacenamiento, distribución y transporte de medicamentos".  
 Adherencia a la CACE (Cámara Argentina de Comercio Electrónico).  
 Se llevan a cabo dos campañas de donación de sangre internas junto al Hospital Garrahan.  
 Integración al personal de un miembro de ADEEI (Asociación para el desarrollo de la Educación Especial y la Integración). Logro de un nuevo Guinness World Records junto a la Fundación Garrahan.

## 2013 2014



60° aniversario.  
 Avances con la evaluación de desempeño.

## 2017

Seguimos creciendo en forma constante, descubriendo nuevos destinos y desafíos. Abrimos nuevas sucursales en zonas estratégicas como Añelo (Neuquén) cercana a Vaca Muerta. Además de las mudanzas de las sucursales Río Grande (Tierra del Fuego) y en Bariloche (Río Negro). Lanzamiento de Seguimiento activo. Nueva estructura de regionalización geográfica con sus respectivas gerencias.

## 2019

## 2011 2012

Cruz del Sur obtiene el Sello CEDOL.  
 Apertura de la sucursal Rosario (Santa Fé).  
 Lanzamiento del Proyectos Receptorías en Buenos Aires con las aperturas de las Receptorías San Martín (Bs. As.) y Receptoría Liniers (Bs. As.).

Recertificación y ampliación de la Norma ISO 9001.

Lanzamiento CDS Express.

## 2015 2016

Lanzamiento del Primer Reporte de Sustentabilidad.  
 Tercer campaña de donación de sangre para el Htal. Garrahan.  
 Mudanza CDS San Martín.  
 4º y 5º campaña de donación de sangre.  
 Apertura perfil en redes sociales.

## 2018



Renovamos nuestra imagen de marca continuando con el mismo espíritu de servicio en todo el país  
 Apertura de la Receptoría Morón, Quilmes y de la sucursal Salta.  
 Desarrollo de e-commerce.

## 2020

Apostando a nuevas regiones, abrimos sucursal en Jujuy.  
 Certificación ANMAT INAME 2020 de cumplimiento de buenas prácticas de distribución de medicamentos.

## 1.4. NEGOCIOS RESPONSABLES, GESTIÓN SUSTENTABLE

Estamos convencidos de la importancia de una gestión sustentable que acompañe el crecimiento de nuestra compañía de manera responsable. Hace más de 60 años nuestro propósito es crear un impacto significativo en nuestra gente, la sociedad y los clientes.

| Descripción   | Ejercicio 2019    | Ejercicio 2020    |
|---|-------------------|-------------------|
| <b>1. INGRESOS</b>  |                   |                   |
| Ventas de mercaderías, productos y servicios                  | 4.361.110.710     | 5.506.430.175     |
| Otros Ingresos  | 4.825.294         | 68.985.202        |
| <b>2. INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEROS</b>                      |                   |                   |
| 2.1. Costo de los productos, mercaderías y servicios vendidos | 2.779.414.112     | 2.333.740.587     |
| 2.4. Otras  | 274.167.181       | 1.350.190.819     |
| <b>3. DEPRECIACIÓN, AMORTIZACIÓN</b>                          | <b>47.580.966</b> | <b>71.781.727</b> |
| <b>4. DISTRIBUCIÓN DEL VALOR ECONÓMICO GENERADO</b>           |                   |                   |
| Personal  | 1.112.372.826     | 1.537.575.558     |
| Estado (impuestos, tasas y contribuciones)                    | 96.789.487        | 138.165.695       |
| 5. Resultado neto   | 55.611.432        | 208.819.284       |

## 1.5. GOBIERNO CORPORATIVO





El equipo directivo de Cruz del Sur se reúne de forma frecuente para abordar aspectos económicos, sociales y ambientales del negocio. El 2020 tuvo varias novedades en la pirámide organizacional. En el mes de octubre se incorporó en el organigrama al Director de Operaciones, Pablo Coronel. Además, se cambió la Dirección de Administración y Finanzas, liderada desde ese mes por Silvina Diakow.

La junta de directivos se realiza con el fin de integrar la estrategia de la empresa con el desarrollo sostenible y medir el impacto de sus acciones, siguiendo diferentes lineamientos y prácticas vinculadas a la sostenibilidad. Los principios de los negocios responsables en los que creemos y los compromisos que hemos aceptado, están integrados en nuestras políticas y comunican nuestra toma de decisiones.

## 1.6. GRUPOS DE INTERÉS: UN VÍNCULO BASADO EN LA CONFIANZA

Identificamos grupos de interés a partir de un mapeo que nos permite tener una representación del vínculo entablado con la compañía y la evolución del mismo a lo largo del tiempo.

Este mapa nos muestra tanto la influencia que estos grupos pueden ejercer sobre la organización como, a la inversa, la influencia que ésta puede ejercer sobre ellos.

Para identificar a estos actores se tiene en cuenta la importancia de participación, el poder con el que atraviesa o se ve atravesado, la proximidad que poseen, la influencia, la persuasión y el interés de ambas partes.

Clientes

Proveedores y Contratistas

Accionistas

Colaboradores

Comunidad

Gremios

Empresas del Sector Logístico

Gobierno

Mantener una buena comunicación es lo más importante. Para ello, diseñamos una extensa red de canales de comunicación interna (orientada a empleados) y externa (destinada a actuales y potenciales clientes) compuesta por:

## Web

En [www.cruzdelsur.com](http://www.cruzdelsur.com), los usuarios pueden cotizar servicios online, solicitar el retiro de una carga, darle seguimiento a un envío, buscar sucursales, receptorías y localidades atendidas, además de conocer más acerca de la compañía (reportes de sustentabilidad anteriores, historia, novedades, etc.) y acceder directo a nuestras redes sociales.

## Redes sociales

Además de ser un canal informativo, es un medio de consulta frecuente. Orientamos nuestro servicio hacia el cliente por lo que poseemos un equipo que se encarga de responder todos los requerimientos que llegan por esta vía. Hacia finales del 2020 decidimos realizar cambios en este espacio con secciones nuevas y mejoradas, buscando siempre ser innovadores y referentes en nuestra industria.

 **FACEBOOK: 20.091 seguidores.**

 **INSTAGRAM: 8.584 seguidores.**

 **LINKED IN: 7.750 seguidores.**

Estos canales se complementan con todas las instancias de reuniones y eventos virtuales, donde nos contactamos con nuestros grupos de interés.

## Intranet

Es una herramienta de comunicación interna en constante actualización, accesible y práctica. Informa a nuestros colaboradores sobre las principales noticias mensuales, cumpleaños y nacimientos.

## Somos Cruz del Sur

Es una publicación mensual mediante la que se comunican incorporaciones de personal, novedades corporativas, notas relevantes de la industria, aperturas de sucursales, entre otras publicaciones. Durante el 2020 trabajamos para modernizar su formato y convertirla en un medio de comunicación en sí, con el fin de generar más interacción con los colaboradores.

## Plataforma TuRecibo

**TuRecibo.com** es el portal más completo para la despapelización de todos los procesos del área de Recursos Humanos, onboarding y recibos digitales, entre otros. A través de esta plataforma, además del recibo de sueldo, se envían correos electrónicos masivos con novedades e información importante. Durante la pandemia, fue clave contar con esta herramienta para poder cumplir los procesos administrativos a la distancia.

## Participación en cámaras

Motivados por el progreso de las comunidades en las que nos insertamos, participamos -a través de los gerentes de las sucursales- de las cámaras de todo el país. El desarrollo económico de una región se encuentra respaldado por la presencia y trabajo diario de sus cámaras que representan los intereses de los comercios y empresas locales frente a las autoridades públicas y a la comunidad empresarial del país; defendiendo, coordinando, estimulando y prestigiando a la industria, el turismo, el comercio, los servicios y sus actividades afines, conforme a

los principios de la libertad económica.

La suscripción en cámaras y asociaciones que reúnen a los distintos participantes de las economías regiones en las que estamos inmersos generan distintas ventajas: participación en las actividades gremiales de las instituciones, posibilidad de intercambiar consultas y experiencias, y acceso a información y descuentos entre otras. Nuestra presencia en distintos puntos del país facilita la posibilidad de multiplicar estos beneficios.

**En Buenos Aires integramos:**

- > Cámara Empresaria de Autotransporte de Carga (CEAC)
- > Cámara Empresaria de Operadores Logísticos (CEDOL)
- > Cámara de la Industria Química y del Petróleo (CIQyP)
- > Cámara Argentina de Comercio Electrónico (CACE)
- > Cámara de Comercio Argentino Brasileira (CAMBRAS)
- > Asociación Argentina de Logística Empresarial (ARLOG)
- > Cámara de Proveedores Mineros (CAPMIN)

**En el resto del país participamos activamente en:**

- > Cámara de Comercio, Industria, Turismo, Servicios y Producción de San Carlos de Bariloche
- > Cámara de Comercio, Industria, Producción y Turismo del Noroeste del Chubut
- > Cámara de Servicios Mineros (CASEMI)
- > Corporación del Comercio, Industria y Servicios de Bahía Blanca
- > Cámara Empresaria del Transporte Automotor de Cargas (Cetac)
- > Cámara de Agricultura, Industria y Comercio de General Roca
- > Cámara de Comercio, Industria y Agropecuaria de San Rafael
- > Cámara de Comercio de San Juan
- > Cámara de Comercio e Industria de Como-

doro Rivadavia

- > Cámara de Comercio de Santiago del Estero
- > Cámara de Comercio de Zapala
- > Unión Empresarios de Jujuy
- > Cámara de Comercio de Río Gallegos
- > Cámara de Comercio de San Julián
- > Cámara de Comercio, Turismo, Industria y Afines de El Calafate.
- > Cámara de Transporte de Tierra del Fuego
- > Cámara de Comercio de San Julián
- > Cámara de Comercio de Junín de los Andes
- > Cámara de Comercio de Río Grande
- > Cámara Empresaria Faguina de Autotransportes de Carga (CEFAC)
- > Asociación de Comercio, Industria y Producción Afines del Neuquén (ACIPAN)
- > Cámara de Comercio de San Antonio Oeste
- > Cámara de Comercio de Esquel.
- > CAPROMISA (Cámara de Proveedores y Servicios Mineros de la Provincia de Santa Cruz)
- > Cámara de Comercio, Industria y Turismo de SMDLA
- > Asociación hotelera gastronómica de San Martín de los Andes
- > Cámara de Industria, Comercio, Producción y Turismo de Puerto Madryn
- > CATBA – Cámara de Transporte de Cargas y Logística de Bariloche y Zona Andina
- > Federación de Empresas y Entidades de Bariloche y Zona Andina (FEEBA)

## 1.7. MATRIZ DE MATERIALIDAD

Para definir los aspectos materiales de nuestro negocio, analizamos el contexto de sustentabilidad de Cruz del Sur considerando los siguientes aspectos: mejores prácticas de la industria, requerimientos de clientes e iniciativas más relevantes del tema como la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

También realizamos un relevamiento de las expectativas de los grupos de interés mediante encuestas online. Sus respuestas y comentarios se convirtieron en un insumo valioso para confirmar la matriz de materialidad de Cruz del Sur. Asimismo, identificamos los objetivos prioritarios para analizar nuestras contribuciones a los ODS de Naciones Unidas.



|  |    |  |    |
|--|----|--|----|
| CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES                    | 1  | CONSUMO DE AGUA Y GESTIÓN DE EFLUENTES                   | 11 |
| ÉTICA Y TRANSPARENCIA DE LA EMPRESA                      | 2  | ROL DE LA EMPRESA ANTE CATÁSTROFES                       | 12 |
| INCORPORACIÓN DE TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN LOS PROCESOS | 3  | RESPONSABILIDAD CON PROVEEDORES Y CONTRATISTAS           | 13 |
| SALUD Y BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS                       | 4  | GESTIÓN DE RESIDUOS                                      | 14 |
| PROGRAMA DE SEGURIDAD VIAL                               | 5  | CERTIFICACIONES Y HABILITACIONES                         | 15 |
| CONSUMO DE COMBUSTIBLE                                   | 6  | IGUALDAD DE GÉNERO                                       | 16 |
| CONSUMO ENERGÉTICO                                       | 7  | MEDICIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO | 17 |
| DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES                            | 8  | PREVENCIÓN DE ACCIDENTES LABORALES                       | 18 |
| REQUERIMIENTOS AMBIENTALES Y SOCIALES DE LOS CLIENTES    | 9  | GESTIÓN DE CALIDAD                                       | 19 |
| ROL DE LA EMPRESA ANTE CATÁSTROFES                       | 10 |  |    |

| ODS   | Tema Material   | Impacto Interno | Impacto Externo |
|---|---|-----------------|-----------------|
|    | Programa de Seguridad Vial                            |                 | ✓               |
|    | Consumo Energético                                    | ✓               | ✓               |
|    | Inclusión de personas con discapacidad                | ✓               | ✓               |
|   | Salud de los empleados                                | ✓               |                 |
|   | Prevención de Accidentes                              | ✓               |                 |
|   | Responsabilidad con Proveedores                       | ✓               | ✓               |
|    | Gestión de Calidad                                    | ✓               | ✓               |
|   | Tecnología e Innovación                               | ✓               | ✓               |
|   | Consumo de Agua y Efluentes                           | ✓               | ✓               |
|   | Consumo de Combustible                                | ✓               | ✓               |
|   | Medición de la Huella de Carbono                      | ✓               | ✓               |
|   | Requerimientos Sociales y Ambientales de los clientes |                 | ✓               |
|   | Certificaciones y Habilitaciones                      | ✓               |                 |
|   | Calidad de Atención al Cliente                        |                 | ✓               |
|   | Desarrollo de Comunidades                             |                 | ✓               |
|  | Rol ante Catástrofes                                  |                 | ✓               |
|  | Gestión de Residuos                                   | ✓               | ✓               |
|  | Ética y Transparencia                                 | ✓               | ✓               |



## Capítulo II

# Un servicio orientado al cliente

## 2.1. NUESTRA INFRAESTRUCTURA

Para Cruz del Sur, cada envío implica el compromiso de todos los integrantes de la organización. Para atender con calidad a nuestros clientes, contamos con:

- > 1 Centro de Operaciones Logísticas (COL) en Buenos Aires con 119.000 m2 de superficie y 4 almacenes con 30.000 posiciones de pallets.
- > 120 portones para Crossdocking.
- > 6 receptorías ubicadas en el Área Metropolitana de Buenos Aires (San Martín, Villa Soldati, Morón, Liniers, Pacheco y Quilmes).
- > Red de 71 sucursales en todo el país conectadas a través de nuestro servicio interzonal, cada una de ella con su propia estructura operativa, administrativa y comercial.
- > Parque automotor compuesto por más de 800 unidades de larga distancia y de distribución.
- > Cámaras refrigeradas, con temperatura controlada en Buenos Aires y sucursales.
- > Los espacios para almacenamiento con temperatura controlada +15 /+30°C, es de 15.000 posiciones de pallets.
- > Almacenes habilitados para Salud Humana y Sanidad Animal, con 15.000 posiciones de pallets con temperatura controlada.
- > Cámaras y depósitos con habilitaciones del ANMAT, INAME y SENASA, de acuerdo con legislaciones vigentes.
- > Vehículos y choferes habilitados para transportar carga peligrosa.
- > Habilitación como transporte dentro de los siguientes organismos: CNRT y RENPRE.
- > Somos la única empresa del país autorizada a transportar cianuro siguiendo los rigurosos procesos del "Código Internacional para el Manejo del Cianuro para la Fabricación, el Transporte y el Uso del Cianuro en la Producción de Oro".

En el 2020, inauguramos una nueva sucursal ampliando nuestros caminos en el norte y apostando al crecimiento regional.

### Sucursal Jujuy

El 2 de noviembre de 2020 oficializamos la apertura de una nueva sucursal en Jujuy, ubicada en Arquitecto Hoffman 111, Ruta Provincial número 1 Km. 7, El Arenal, en la ciudad de San Salvador de Jujuy.

Como operador logístico, sabemos que es fundamental la cercanía que establecemos con cada uno de nuestros clientes. Con esmero, fuimos conquistando nuevos puntos de la geografía nacional ampliando el alcance y afianzando una red de sucursales que, junto a un servicio interzonal, logran una cobertura completa y dinámica.

En un 2020 incierto, nos embarcamos en un nuevo desafío en Jujuy, demostrando que nuestra ruta en constante evolución es producto una gestión sostenida a lo largo del tiempo.

## 2.2. SERVICIOS PARA TODAS LAS NECESIDADES

En Cruz del Sur ofrecemos un servicio adaptado a cada necesidad, segmentado en 4 unidades de negocio:

### División Transporte y distribución

Con frecuencias regulares aseguradas que unen la totalidad de las sucursales y un afianzado servicio interzonal, acortamos las distancias y las brechas geográficas garantizando la alianza estratégica con cada uno de nuestros clientes.

Nuestro servicio de Transporte y distribución incluye las siguientes características:

- > Retiro y entrega a domicilio en todo el país.
- > Red de Sucursales, receptorías en Buenos Aires y servicio interzonal.
- > Servicio Aéreo.
- > Servicio de contra reembolso.
- > Habilitación RENPRE (Sedronar).
- > Operaciones integrales de cross docking.
- > Traslados de equipos completos y especiales.
- > Transporte de cargas peligrosas.
- > Envíos a Tierra del Fuego.

Todo esto nos permite optimizar tiempos, garantizando un servicio que nos posiciona como un aliado estratégico para nuestros clientes.



## División Logística Integral

Con una base operativa certificada internacionalmente, contamos con equipamiento y personal calificado que nos habilita a almacenar y distribuir materiales de la más diversa índole, permitiéndonos abastecer un abanico de diferentes demandas mediante un servicio adaptable y personalizado.

Este servicio contempla las siguientes operaciones:

- > Etiquetado.
- > Empaque y armado de packaging especiales.
- > Gestión de la cadena de abastecimiento.
- > Gestión de inventarios.
- > Fraccionamiento, embalaje y preparación de pedidos.
- > Logística inversa.
- > Consolidación y desconsolidación de contenedores con almacenamiento transitorio de mercaderías.
- > Cargas internacionales y cargas con temperatura controlada.



## División Minería y Energía

Dentro del sector minero, somos referentes en transporte y distribución, siendo la única compañía certificada internacionalmente. Contamos con sucursales especializadas en los principales polos mineros y en los sitios de producción de insumos para este sector, posicionándonos como uno de los proveedores más confiables y con mayor experiencia del mercado, brindando un servicio de calidad que responde a los más altos estándares de exigencia que requiere este rubro.

Nuestro consolidado servicio acompaña el crecimiento de la actividad minera, adaptándose a las necesidades de cada empresa y a los criterios de responsabilidad propios de este tipo de operaciones. Trabajamos con choferes y unidades preparadas para brindar servicio en minas y lugares remotos y completamos el equipo con personal capacitado en medidas de seguridad y manejo en alta montaña.

En noviembre de 2009, obtuvimos el reconocimiento de la International Cyanide Management Code For The Manufacture, Transport and Use of Cyanide In The Production of Gold (Cyanide Code) como única empresa de Argentina que cumple con la más alta calificación. Además, en 2019 se realizó la cuarta auditoría a la empresa por ICMI para el transporte de cianuro de sodio, que se suma a la habilitación otorgada por Sedronar.



## E-commerce

Ofrecemos un servicio ideal para solucionar la logística y distribución de todo tipo de compras realizadas vía e-commerce. Tenemos la posibilidad de transportar cargas sin límite de peso o tamaño por una red extensa de localidades del país, garantizando un servicio integral ágil y acorde a las necesidades del mercado actual de compra y venta online.

A finales del 2020, obtuvimos el registro habilitante para brindar servicio como operadores postales, bajo el R.N.P.R.P. 1030, lo que nos permitió comenzar a distribuir pequeñas encomiendas de hasta 35 kg de peso.

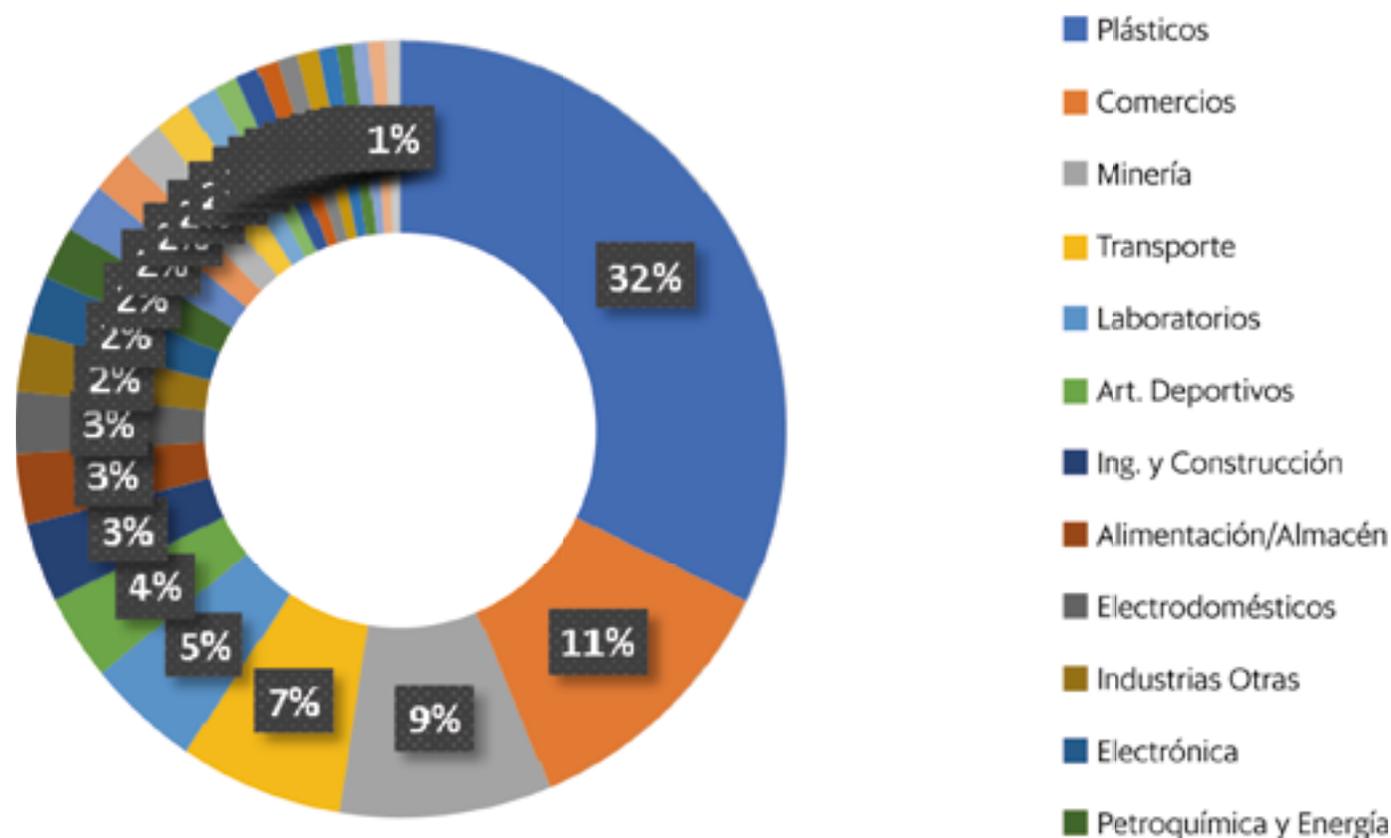
Este hito nos permitió ampliar nuestra oferta de servicios hacia otros mercados que mostraron un gran crecimiento en los últimos años.



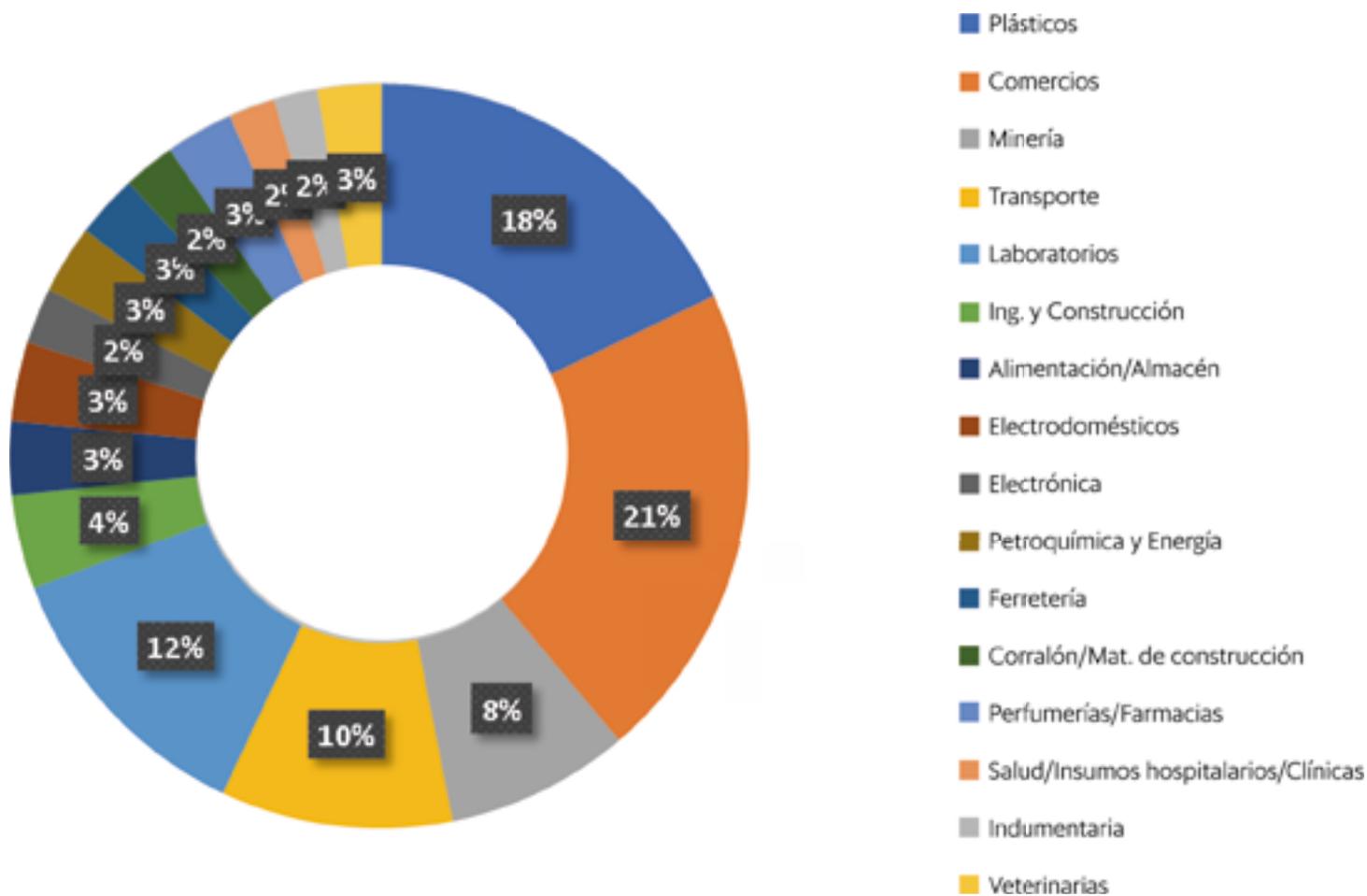
## 2.3. CRUZ DEL SUR Y SUS CLIENTES

En el 2020, brindamos nuestros servicios a más de 8.200 pequeñas y grandes empresas de todo el país, de diversos rubros:

### % de Kg según rubro 2020



## % de \$ según rubro 2020



Con el fin de responder de forma veloz y eficaz las inquietudes de nuestros actuales y potenciales clientes, disponemos de diferentes canales de atención según el tipo de consulta que genere el contacto.

**Por ventas:**

Equipo Comercial: atiende potenciales clientes y cartera fija. Los contactos son informales y formales, mediante mail, celular o teléfono fijo.

Equipo Comercial de Venta Telefónica: atiende en su mayoría ventas directas y espontáneas.

**Por atención al cliente:**

Equipo de Atención al Cliente: atiende reclamos y consultas de los clientes, sean de cartera fija u ocasionales. Se contactan telefónicamente o por mail.

**Por marketing:**

Equipo de Marketing: administra las redes sociales, responde consultas y hace derivaciones a otros sectores según corresponda.

**Por operaciones:**

- > Tráfico local: equipo encargado de la distribución local en CABA y AMBA. Atiende reclamos y pedidos de los clientes. El contacto suele ser telefónico y cotidiano, favoreciendo la creación de vínculos cercanos entre el equipo y los clientes.
- > Fleteros: entregan la mercadería al destinatario.
- > Receptores de carga: reciben la carga en cualquier lugar donde la compañía tenga sucursal.
- > Supervisores logísticos: atienden a los clientes que usan el servicio de depósito de Cruz del Sur.
- > Ejecutivo de cuenta logístico: gestiona con el cliente temas relacionados con el depósito como el ingreso y preparación de pedidos, despachos, etc.
- > Sucursales: centros de atención a clientes en distintos puntos del país.

**Día a día, asumimos una gestión eficaz y responsable con cada uno de nuestros clientes.**

## 2.4. GESTIONAMOS CON RESPONSABILIDAD SERVICIOS DE CALIDAD

Entendemos que nuestra gestión de calidad es fundamental para la evolución de nuestros procesos y, por lo tanto, lograr un crecimiento integral y coherente con nuestras expectativas de desarrollo.

### Comité de Calidad

Se formó en el año 2009 y se encuentra constituido por personal de las siguientes áreas de:

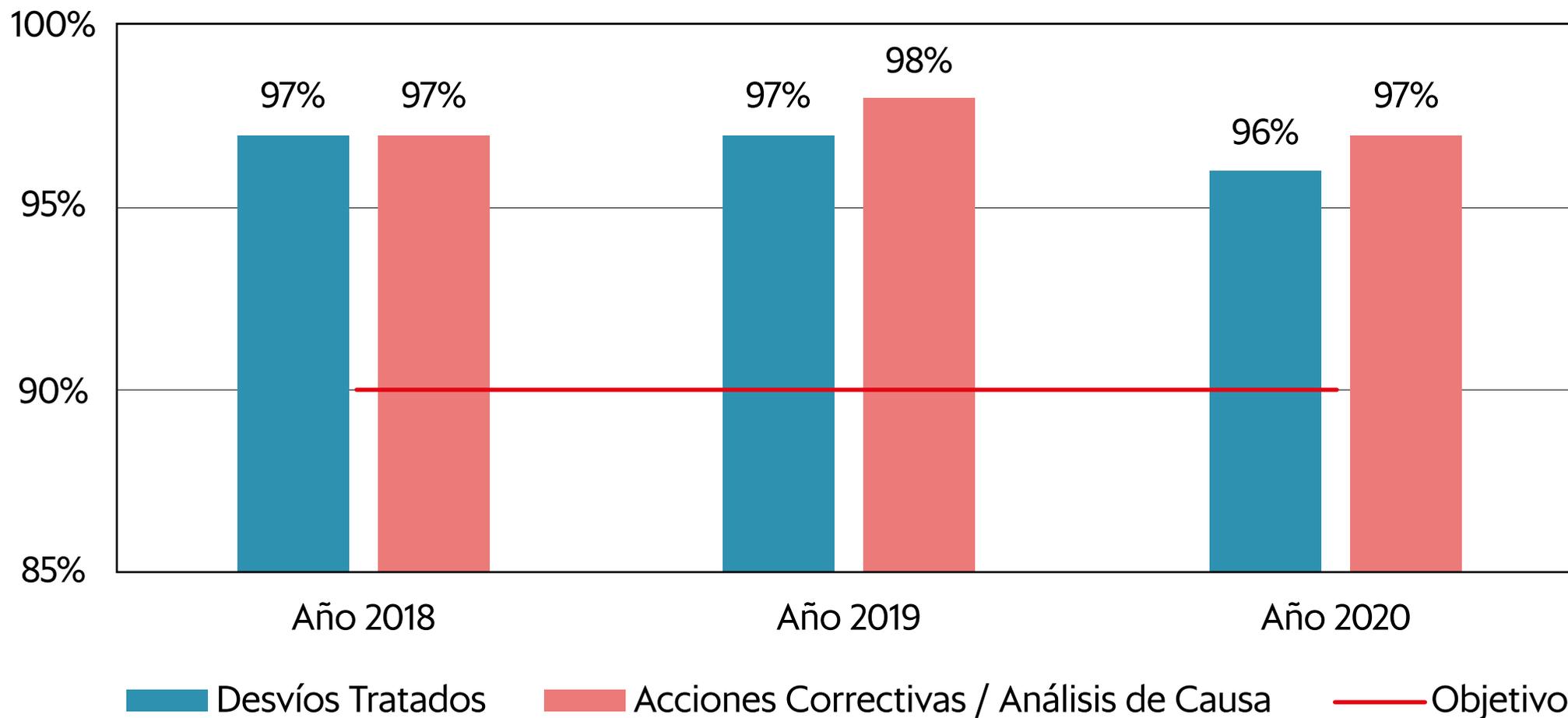
- > Gestión de Sistema de Calidad
- > Logística
- > Recursos Humanos
- > Gestión de Calidad y Riesgos en Procesos Farmacéuticos
- > Dirección Técnica, Mantenimiento
- > Ventas
- > Tecnología

El Comité de Calidad se reúne mensualmente con una agenda que incluye los siguientes temas:

- > Análisis de las No Conformidades y las Acciones Correctivas o Preventivas.
- > Análisis de resultado y avances de las Auditorías Internas y Externas.
- > Análisis de Evaluación de Proveedores.
- > Análisis de las Quejas y Reclamos de Clientes.
- > Análisis de estado de las calibraciones.
- > Análisis de estado en Control de cambios.
- > Análisis de Calificaciones / Validaciones.
- > Análisis de otros temas que afecten el SGC.

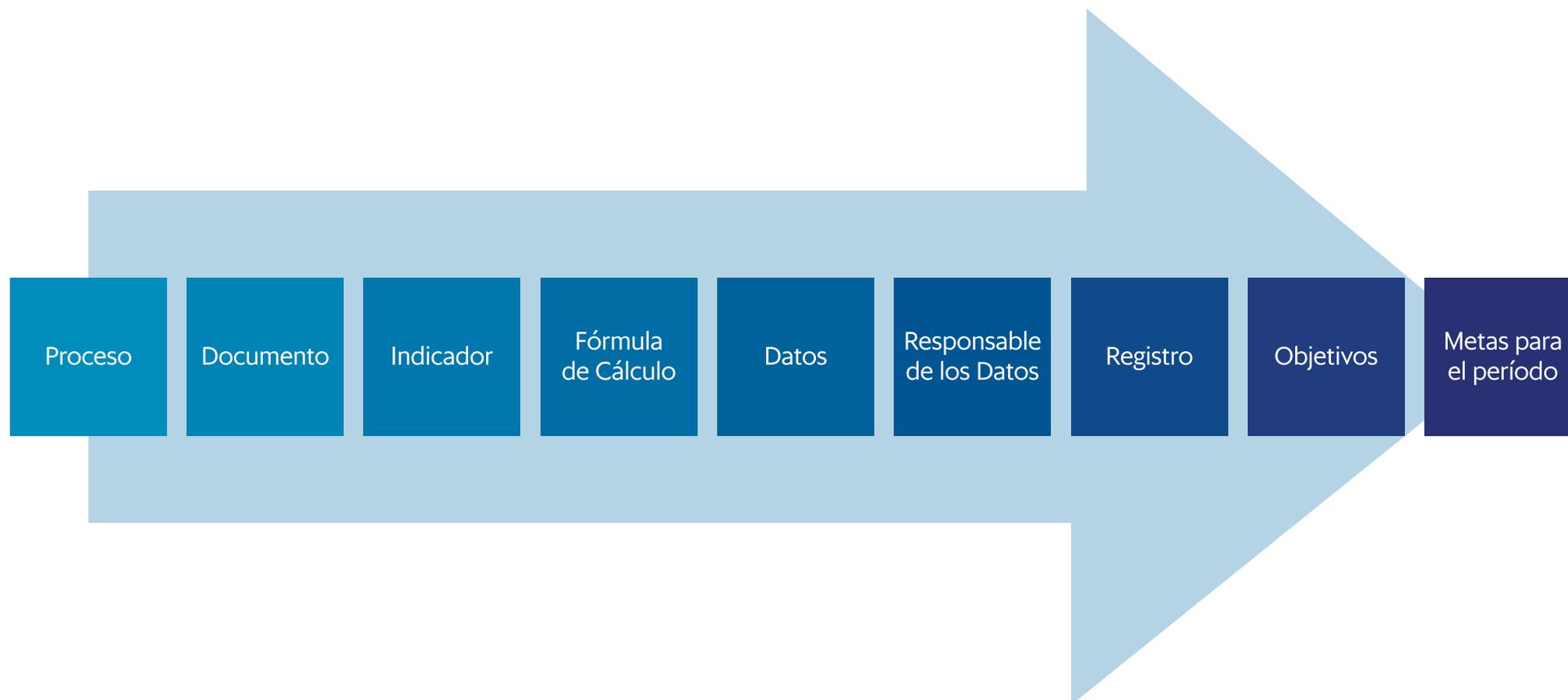
Los indicadores de calidad se adquieren a partir del seguimiento de los desvíos obtenido en auditorías internas o externas, reclamos de clientes, verificación de procesos, u otros desvíos generados en el mes. El porcentaje que se consigue del tratamiento de estas acciones nos ayuda a corregir los mismos con un análisis de causa correspondiente. Esta acción nos permite monitorear el desempeño del sector y cumplimentar las exigencias de nuestros clientes.

## Evolución del Tratamiento de los Desvíos - Objetivo $\geq 90\%$



La gestión de calidad nos permite contar con indicadores de procesos, definir los criterios generales para medir el desempeño de cada uno de los procesos, establecer objetivos y medir su desempeño focalizado en la mejora continua. Esto alcanza a todos los procesos definidos en el Manual de la Calidad a través de un Mapa de Procesos que se interrelacionan con los diferentes sistemas.

La obtención de la información para la gestión de los indicadores de calidad se realiza a través del procedimiento “Indicadores y Objetivo de los Procesos”, en el que figura un listado de indicadores donde se describe lo siguiente:



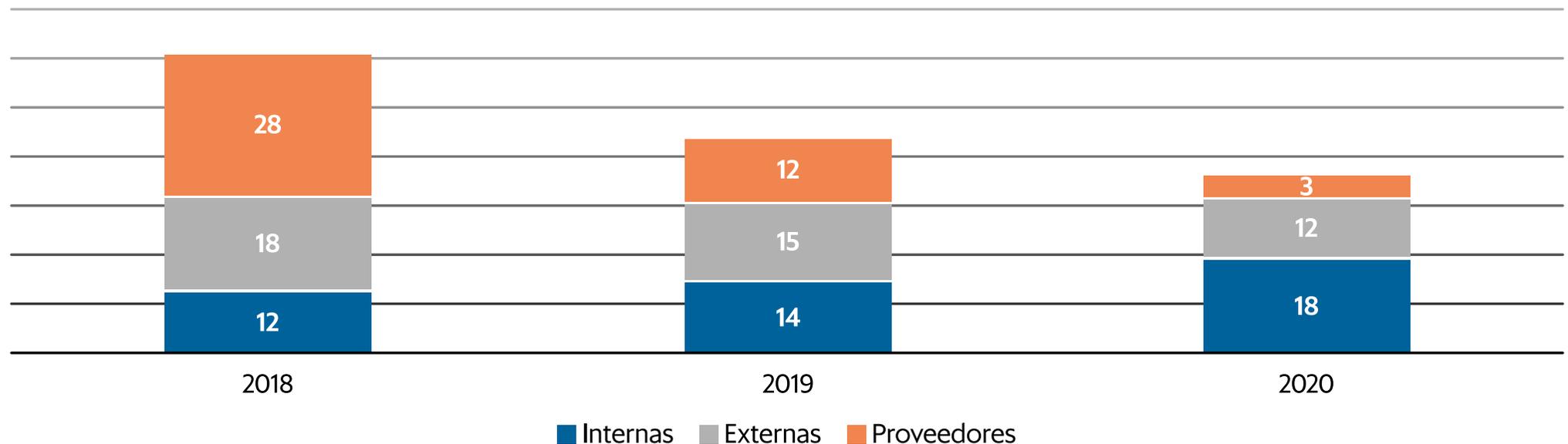
Las expectativas y necesidades de nuestros actuales y potenciales clientes son los horizontes que motivan nuestro servicio día a día.

### El desempeño de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad

Con el objetivo de evaluar y mantener los requerimientos normativos nacionales e internacionales, desarrollamos anualmente un plan de auditorías internas. En lo que refiere a auditorías externas, dependen del programa anual de cada cliente y de los requerimientos de los organismos nacionales por nuevas habilitaciones regulatorias.

También realizamos auditorías a proveedores con el objetivo de verificar y cumplimentar los requerimientos de CDS y las normativas vigentes. Los proveedores nuevos son evaluados para cumplimentar sus altas. Una vez que se encuentran habilitados como tales, se anexan al régimen de auditorías que se realizan anualmente.

## Evolución por año - Auditorías CDS



Durante 2020 se auditaron proveedores que se encontraban vinculados en los procesos certificados de acuerdo con el alcance de la certificación ISO 9001. A su vez, se realizaron auditorías previas a potenciales proveedores para evaluar su incorporación.

La evaluación de proveedores se realizó por medio de análisis de cumplimiento de fechas pactadas, sobre las no conformidades generadas y la performance de los productos y servicios brindados.

Además, se ejecutaron las correspondientes auditorías al sector "Pharma", para verificar el estado de cumplimiento de "Buenas Prácticas Farmacéuticas Logísticas y de Manufactura".

Este año, apostando al crecimiento interno, se han formados once auditores internos del sistema de calidad a través de la metodología de no presencial. La capacitación y evolución del proceso educativo se realizó en forma remota utilizando herramientas informáticas aplicadas.

En el transcurso del año, realizaron prácticas en las auditorías ya programadas, con el objetivo de sumar la cantidad de horas necesarias para cumplimentar los procesos necesarios para desarrollarse como auditores internos de calidad.

## HABILITACIONES



## CERTIFICACIONES



## ADHESIONES



En el 2020 conseguimos la Certificación ANMAT de Buenas Prácticas de manufactura de medicamentos (2020), con alcance a procesos en L1 (COL), se recertificó ANMAT de Buenas Prácticas de Distribución de Productos para la Salud (2020-2021), con alcance a procesos logísticos en L1 y L3.

En agosto, se realizó la auditoria de mantenimiento anual correspondiente a la norma ISO 9001, incorporando al sistema de calidad el proceso de Gestión de Protección Patrimonial.

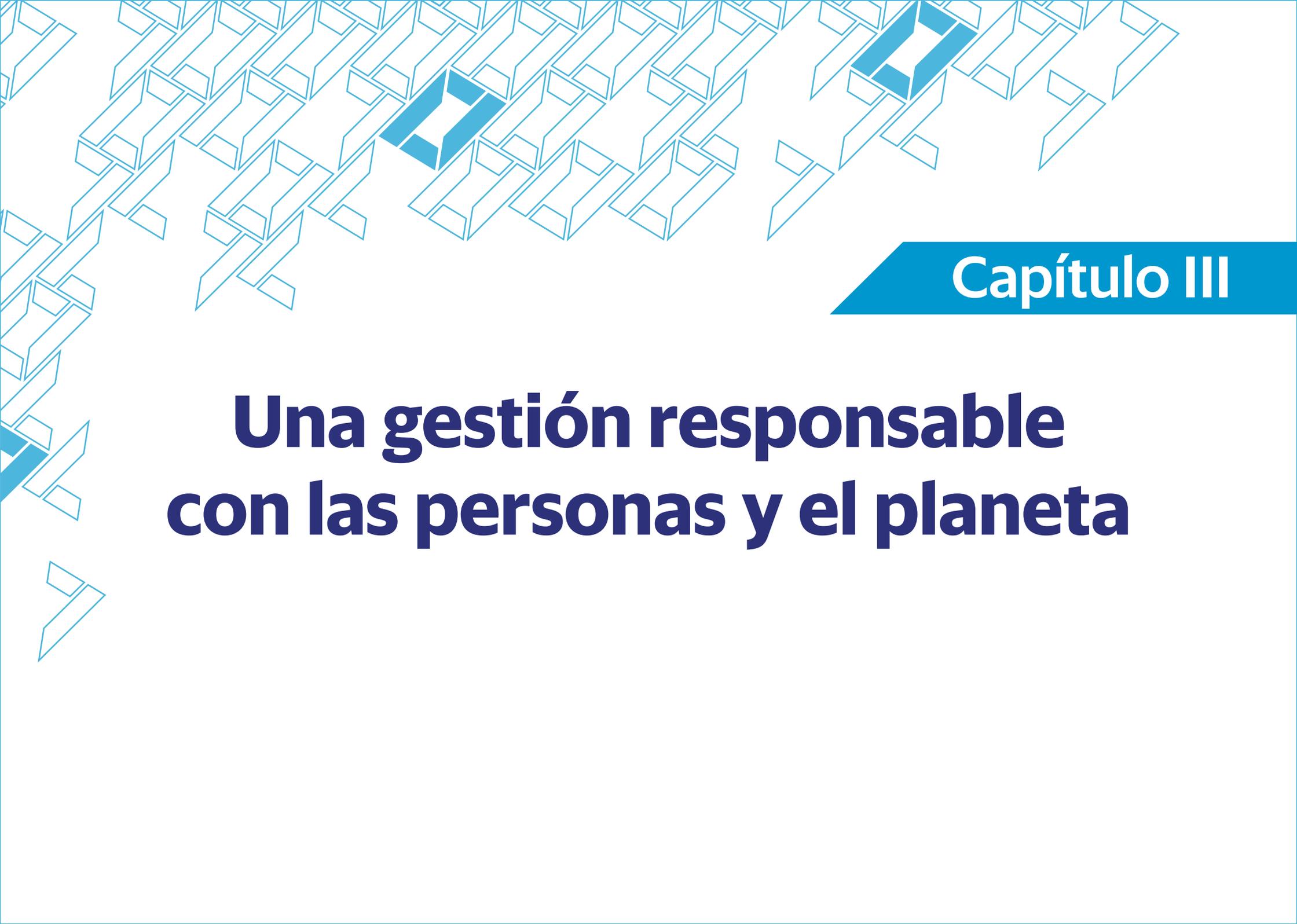
## Destacado 2020: Transportamos 17 contenedores en Puerto Deseado para empresas mineras

En Julio 2020, Cruz del Sur (primera empresa argentina en certificar el Código ICMI -2006- para transporte de cianuro, habilitada y certificada por el RENPRE para transporte de Precursores Químicos) protagonizó un operativo que se extendió por varias horas por el nivel de peligrosidad del producto. Esta operación incluyó la descarga de un total de 17 contenedores de cianuro por el puerto local destinados a tres empresas mineras de Santa Cruz: Cerro Moro, Cerro Vanguardia y Cerro Negro. Esta operatoria se realizó con estibadores que, previamente, recibieron una capacitación en el manejo de sustancias peligrosas, constituyéndose como un hito para nuestra compañía.

Los operativos de transporte de cianuro se despliegan desde hace más de 5 años en rutas santacruceñas para abastecer a los proyectos mineros de la zona, convirtiendo a Cruz del Sur en una empresa líder en transporte de carga y logística integrada. El nivel de profesionalismo que presenta el personal de esta

área es muy alto: los empleados realizan alrededor de 20 cursos anuales (coordinados por el Departamento de Seguridad e Higiene y Medio Ambiente de la empresa) que involucran manejo defensivo, sujeción de carga, conducción en condiciones climáticas adversas, manejo en montaña, manejo de cargas peligrosas, conocimientos básicos en prevención y lucha contra incendios, primeros auxilios y comprensión de hojas de seguridad, entre otras cosas.

En Cruz Del Sur, todas las actividades se deben desarrollar con el máximo de seguridad, propendiendo -a través de todos los niveles- una acción constante y sistemática, a fin de evitar accidentes que deriven en daños al personal, a bienes propios o de terceros y al medio ambiente, manteniendo así la óptima eficiencia productiva de los recursos disponibles. Estamos muy orgullosos de participar de estas iniciativas y seguir demostrando nuestra competencia en este tipo de operaciones.



## Capítulo III

# Una gestión responsable con las personas y el planeta

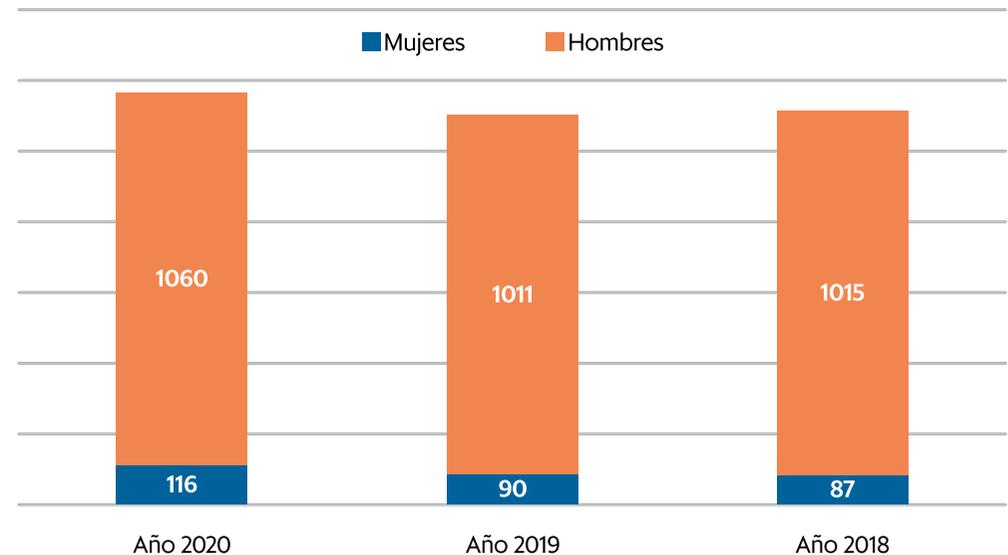
### 3.1. EL CAPITAL HUMANO, CLAVE PARA NUESTRO DESARROLLO

Creemos firmemente que el valor de las personas nos brinda la diferencia competitiva para ser reconocidos como una de las empresas líderes en transporte y logística. Por eso, nos enfocamos en el desarrollo de las capacidades, el bienestar y el fortalecimiento permanente de nuestros colaboradores.

| Contrato Laboral     | 2019 |      |
|----------------------|------|------|
|                      | M    | H    |
| Tiempo Indeterminado | 116  | 1058 |
| Pasantía Laboral     | 0    | 2    |

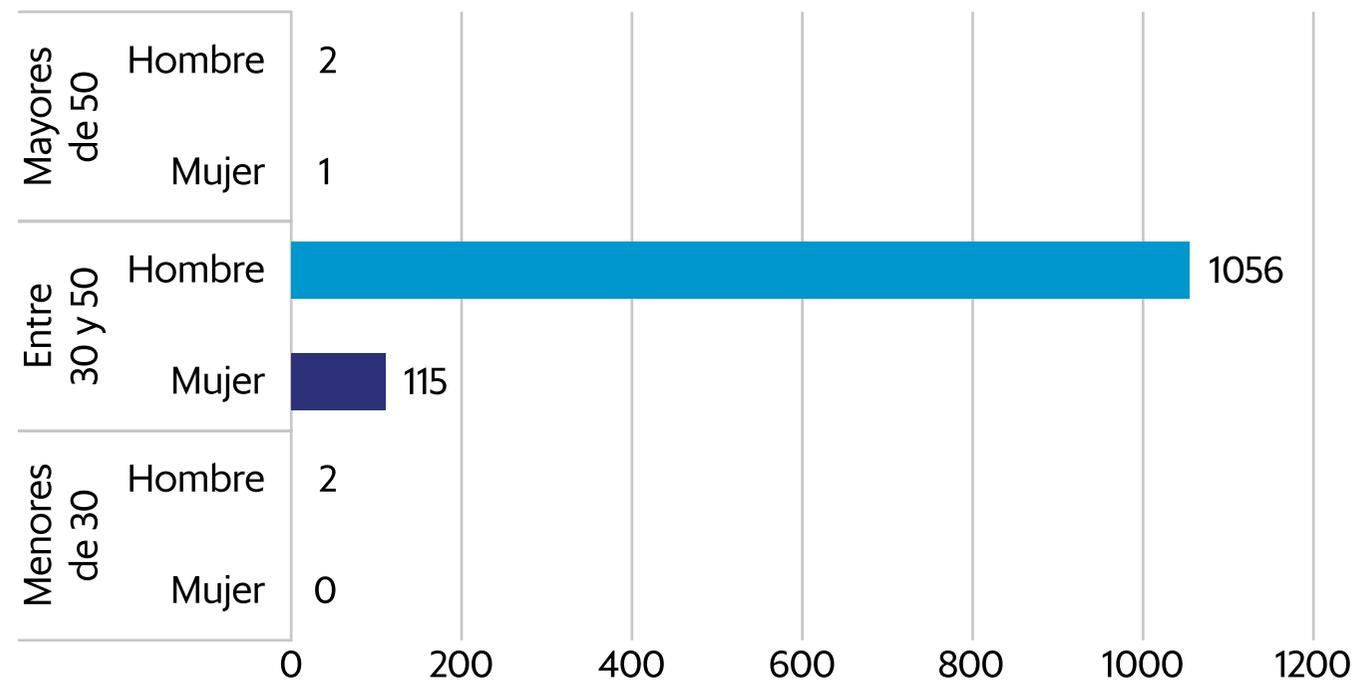
Desde el 2017, contamos con un colaborador con discapacidad intelectual que realiza tareas administrativas en el Centro Logístico. Esta iniciativa fue fruto del trabajo en alianza con la Asociación para el Desarrollo de la Educación Especial y la Integración (ADEEI).

#### Cantidad de integrantes



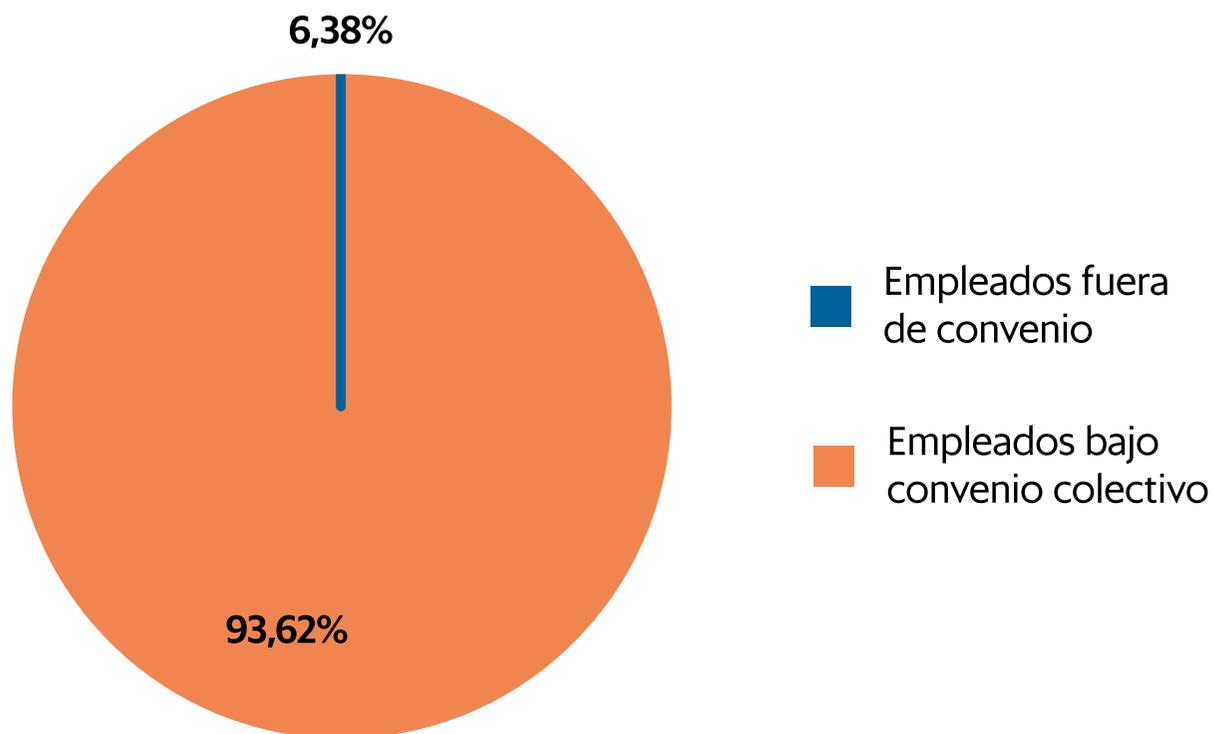
| Categoría laboral   | Menores de 30 |          | Entre 30 y 50 |             | Mayores de 50 |          | Total al 2020 |
|---|---------------|----------|---------------|-------------|---------------|----------|---------------|
|   | Mujer         | Hombre   | Mujer         | Hombre      | Mujer         | Hombre   |               |
| Coordinadores   | 0             | 0        | 0             | 3           | 0             | 0        | 3             |
| Directores  | 0             | 0        | 1             | 4           | 1             | 1        | 7             |
| Analistas   | 0             | 0        | 12            | 23          | 0             | 0        | 35            |
| Ventas  | 0             | 0        | 8             | 53          | 0             | 0        | 61            |
| Gerentes/Subgerentes                                      | 0             | 0        | 2             | 39          | 0             | 0        | 41            |
| Jefes/Supervisores/<br>Encargados                         | 0             | 0        | 14            | 115         | 0             | 0        | 129           |
| Administrativos   | 0             | 0        | 76            | 183         | 0             | 0        | 259           |
| Ejecutivo de Venta<br>Telefónica                          | 0             | 0        | 0             | 0           | 0             | 0        | 0             |
| Oficiales de Cuentas                                      | 0             | 0        | 0             | 0           | 0             | 0        | 0             |
| Comprador   | 0             | 0        | 0             | 0           | 0             | 1        | 1             |
| Tesorero  | 0             | 0        | 0             | 1           | 0             | 0        | 1             |
| Pasante   | 0             | 2        | 0             | 0           | 0             | 0        | 2             |
| Representante de At.<br>al Cliente                        | 0             | 0        | 0             | 0           | 0             | 0        | 0             |
| Operarios   | 0             | 0        | 2             | 483         | 0             | 0        | 485           |
| Choferes de Reparto,<br>larga Distancia y<br>acompañantes | 0             | 0        | 0             | 152         | 0             | 0        | 152           |
| <b>Total</b>  | <b>0</b>      | <b>2</b> | <b>115</b>    | <b>1056</b> | <b>1</b>      | <b>2</b> | <b>1176</b>   |

## Distribución de sexo según rango etario 2020



Actualmente, del total de integrantes de Cruz del Sur, 1101 se encuentran bajo convenio colectivo de trabajo dentro del Sindicato de Camioneros en las ramas de transporte y logística.

Esto significa que el 93,62% de los empleados son parte del sindicato, lo que implica un incremento durante el 2020 del 5,6%.



Por su parte, el índice de rotación en el 2020 fue del 7,52%, lo que se traduce en un aumento del 1,62% en relación con el año anterior.

## Licencias por paternidad y maternidad

En el 2020, se ejercieron 17 licencias por paternidad y ninguna licencia por maternidad. En todos los casos, se reincorporaron y permanecieron en la organización.

|                                      | 2020                    |                         | 2019                    |                         | 2018                    |                         |
|--------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
|                                      | Licencia por paternidad | Licencia por maternidad | Licencia por paternidad | Licencia por maternidad | Licencia por paternidad | Licencia por maternidad |
| Índice de reincorporación al trabajo | 100%                    | 0%                      | 100%                    | 100%                    | 100%                    | 100%                    |
| Índice de retención                  | 100%                    | 0%                      | 100%                    | 100%                    | 100%                    | 100%                    |

### Promovemos el bienestar de nuestros integrantes, acompañándolos con:

- > Préstamos personales
- > Refrigerios en el lugar de trabajo
- > Estacionamiento para todos los trabajadores del COL
- > Regalos por acontecimientos como cumpleaños y fin de año.

La capacitación de nuestros equipos de trabajo se constituye como factor diferenciador en pos de la empleabilidad de los integrantes de Cruz del Sur. Durante el año 2020, se destinaron 3700 horas de capacitación, dedicadas a temas de prevención y manipulación de carga en contexto pandemia Covid-19.

## 3.2. SEGURIDAD, SALUD Y RESPONSABILIDAD, PILARES QUE FORTALECEN NUESTRA GESTIÓN

En CDS entendemos que todas las actividades se deben desarrollar con el máximo de seguridad, fortaleciendo un control constante y sistemático a fin de evitar incidentes y manteniendo la óptima eficiencia productiva de los recursos disponibles.

Asimismo, es tarea prioritaria fomentar el conocimiento de la seguridad en todos los niveles a través de la capacitación permanente que alcanza a todos y cada uno de los integrantes y proveedores de servicio. De esta forma, la responsabilidad de la prevención de incidentes y siniestros es una función propia e indelegable de todas y cada una de las personas que integran nuestra cadena de valor.

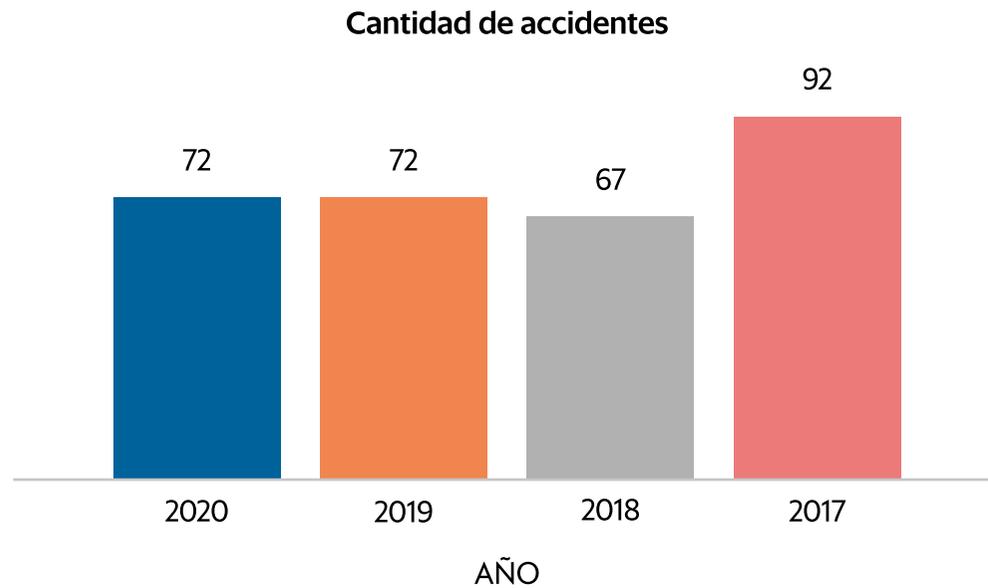
Asimismo, nuestras unidades de transporte están equipadas con Trimble Cross-Check AMPS Celular de alta tecnología que permite determinar en nuestro sistema y de forma inmediata la posición, velocidad y dirección de desplazamiento de los vehículos, almacenando hasta 4.500 posiciones en su módulo de memoria. Además, incluye información online de carga en tránsito, seguimiento de envíos a través de nuestro web site, sistema GPS para el monitoreo de las unidades de transporte y vehículos de distribución en Ciudad de Buenos Aires y Gran Buenos Aires, sistema de alarma y cámaras de video en depósitos, sistema de seguridad en neumáticos, cobertura patrimonial de mercadería almacenada y en tránsito con compañías de primera línea a nivel mundial. Nuestra flota también posee sistema de control, monitoreo y seguimiento con posicionamiento satelital por GPS.

Adicionalmente, contamos con 6 comités formales de salud y seguridad integrados por 540 trabajadores. Disponemos además del Manual de Seguridad que detalla todos los riesgos posibles de trabajo y la manera de mitigar el impacto. Durante 2020, continuamos con la implementación y seguimiento de nuestro Manual junto con campañas de concientización aludiendo al cuidado y protección del Covid-19.

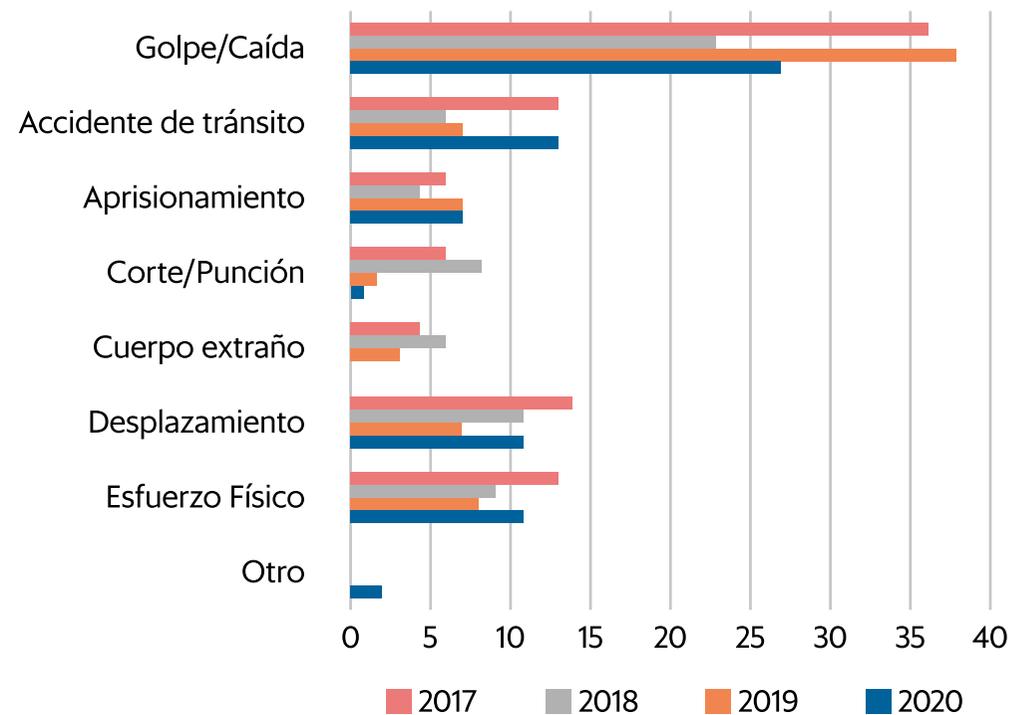
A continuación, presentamos los riesgos más elevados identificados para cada sector de la empresa, según la frecuencia o probabilidad de ocurrencia y el daño que puede llegar a causar el incidente:

| Sector             | Riesgo Elevado Significativo        |
|--------------------|-------------------------------------|
| Recepción          | Atropello o golpes contra vehículos |
|                    | Desplome de mercancías              |
| Picking            | Atropello o golpes contra vehículos |
|                    | Desplome de mercancías              |
| Preparación        | Atropello o golpes contra vehículos |
| Despacho           | Atropello o golpes contra vehículos |
|                    | Desplome de mercancías              |
| Trazado            | No hay                              |
| Criogénico         | Quemaduras por nitrógeno            |
|                    | Asfixia                             |
| Minería            | Atropello o golpes contra vehículos |
|                    | Desplome de mercancías              |
| Mantenimiento      | Atropello o golpes contra vehículos |
|                    | Caída a distinto nivel              |
| Reciclado          | Atropello o golpes contra vehículos |
| Distribución local | Atropello o golpes contra vehículos |
|                    | Caída a distinto nivel              |
| Taller             | Cortes                              |

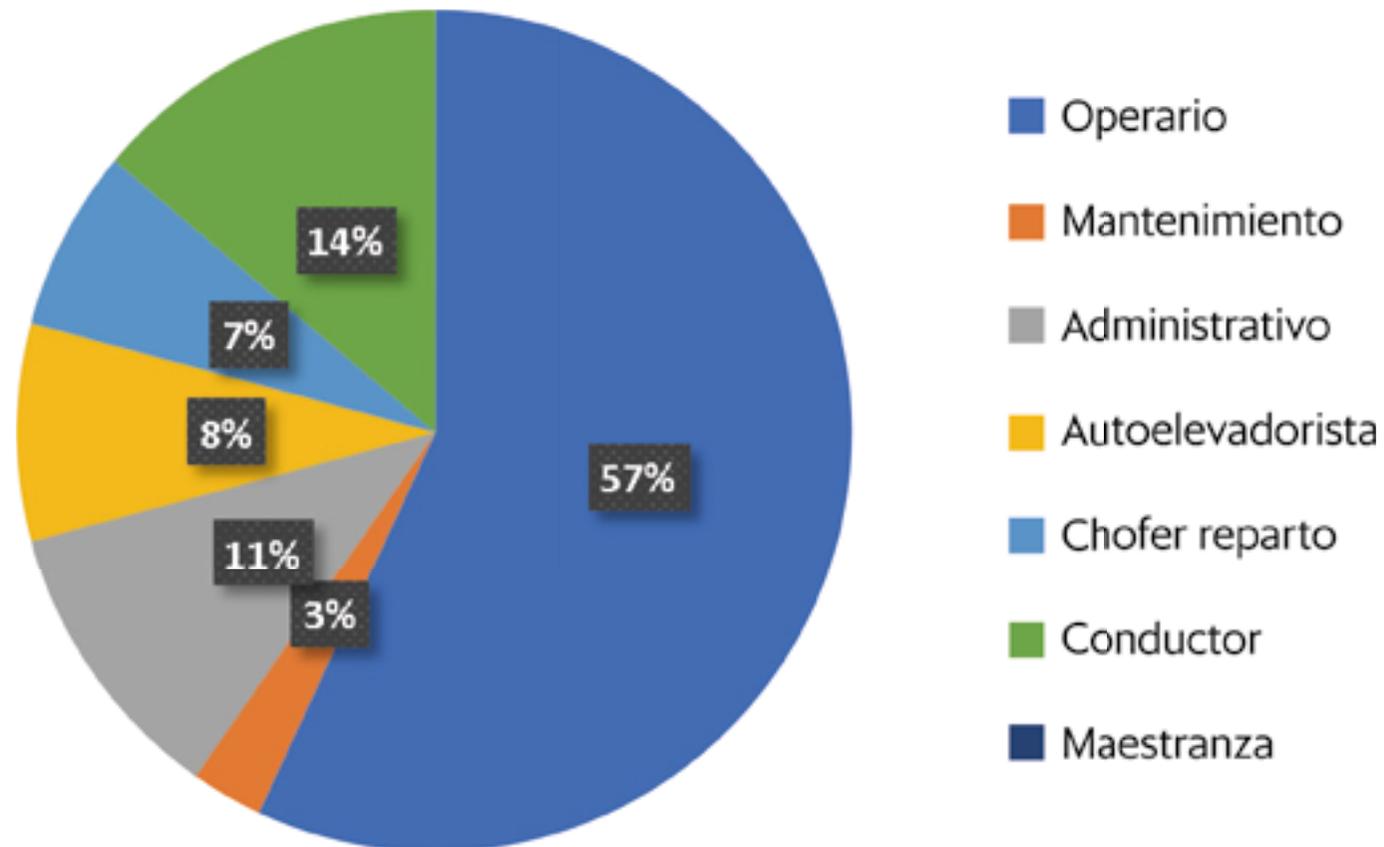
De esta manera, a través de la capacitación y el rediseño de procesos, se mitigan estos impactos con el fin de salvaguardar la salud de los trabajadores y reducir la siniestralidad. Gracias a estas políticas, en el 2020 se logró la reducción del 32 % en el índice de siniestros en puestos operarios.



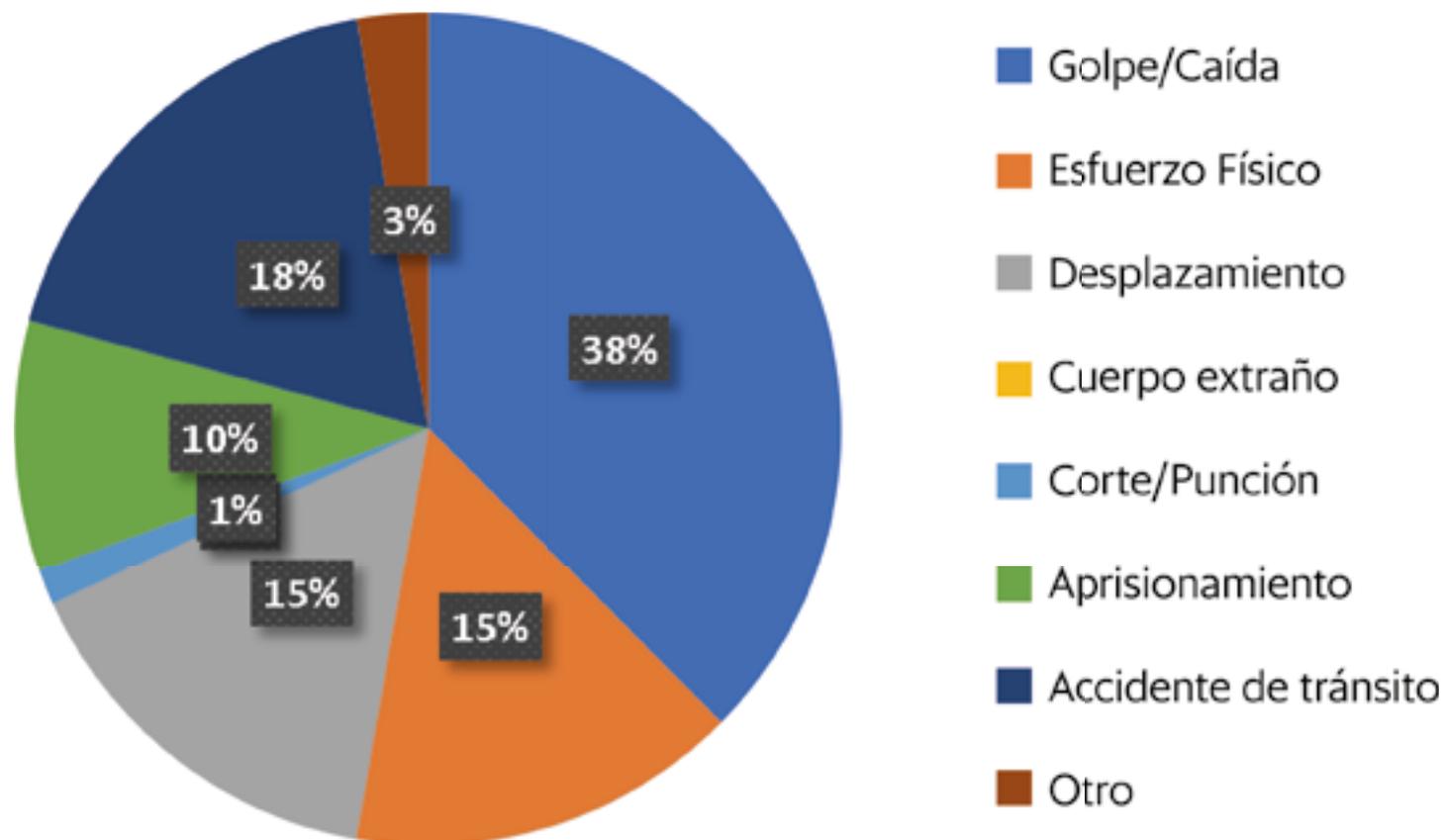
Presentamos a continuación los accidentes que ocurrieron con frecuencia cada año:



## Incidentes por puesto de trabajo 2020



## Porcentaje de accidentes en 2020



### 3.3. DESEMPEÑO AMBIENTAL

#### Uso responsable de los recursos materiales

Una gestión ambiental eficiente implica ocuparse de manera responsable del consumo de recursos a lo largo de la prestación de nuestros servicios. Desde el control y seguimiento de la flota de camiones (propia y de terceros, a los fines de ahorrar consumo de combustible) hasta garantizar la trazabilidad de materiales utilizados como film y cartón.

Hace años que asumimos la responsabilidad acerca del uso del aceite lubricante que utilizamos. Año a año, seguimos mejorando y aumentando la calidad del aceite reciclado, gracias al trabajo de nuestro departamento de Control de flota que mantiene y garantiza el estricto control de los aceites lubricantes usados en los procesos de mantenimiento productivo que realizan nuestras unidades en "Lubricentro Buenos Aires". Producto de estas políticas, durante el 2020 reciclamos más de 5040 litros de este material.

A su vez, como resultado de los procedimientos especiales realizados para la estibación de mercaderías, utilizamos una gran cantidad de film y cartón que, una vez que la carga llega a destino, se inutiliza. En línea con las políticas ambientales que llevamos adelante, trabajamos con Recimpex S.A., empresa encargada de la recuperación de materiales plásticos y materias primas industriales, y desde el 2016 hemos reciclado más de 154.420 kg de film y más de 130.000 kg de cartón.

En la misma línea, trabajamos junto a "Red Reciclar" en la gestión del reciclado de los residuos electrónicos generados por la empresa.

En lo que respecta al manejo y aseguramiento de la trazabilidad de los pallets, comenzamos a implementar políticas de reciclado en 2017. Durante el pasado año, generamos una alianza con Pallet 1 S.A., empresa que certifica que los pallets utilizados no provienen de fuentes controversiales y se encarga del reciclado una vez que fueron utilizados. Gracias a este trabajo en conjunto, durante el 2020 reciclamos más de 17045 unidades de pallets.

#### Consumo energético

|                              | 2020      |     | 2019      |     | 2018      |     |
|------------------------------|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|
| <b>Energía Eléctrica</b>     | 3.985.083 | kWh | 4.543.536 | kWh | 4.968.921 | kWh |
| <b>Gas Oil (generadores)</b> | 1.590     | L   | 6.320     | L   | 3.960     | L   |

#### Emisiones

Desde el 2017 realizamos el cálculo de la huella de carbono de nuestra flota de larga distancia utilizando la herramienta brindada por la Agencia Ambiental Europea que tiene en cuenta diversos factores como:

- > Velocidad promedio de cada camión.
- > Consumo de combustible.
- > Kilómetros recorridos en el año.
- > Clima promedio anual en Argentina (datos provistos por el Servicio Meteorológico Nacional).
- > Tipo de rutas y caminos transitadas (rural, autopista).
- > Tipo de motor y su tecnología para la retención de emisiones.
- > Kilometraje de cada camión.
- > El cálculo arrojó un total de 5202,36 t de CO2 asociadas a toda la flota propia de camiones de larga distancia.

|   | Toneladas de CO2 |
|---|------------------|
| <b>Emisiones de alcance 1 - Flota propia</b>      | 5202,36          |
| <b>Emisiones de alcance 2 - Energía Eléctrica</b> | 1800,54          |

### 3.4. ACOMPAÑANDO A LAS COMUNIDADES

En Cruz del sur, apoyamos a distintas entidades mediante la donación de nuestros servicios logísticos, ofreciendo nuestra operación como aporte a la sociedad. Para lograrlo, nos apoyamos en nuestra red de sucursales y en la voluntad de nuestros colaboradores que participan en las distintas iniciativas.

Estamos comprometidos con el desarrollo y crecimiento del país, apoyando a cada región en su evolución diaria. Nuestra política de relaciones con la comunidad nos permite orientar los esfuerzos y recursos en pos de la gestión de riesgos y el desarrollo local.

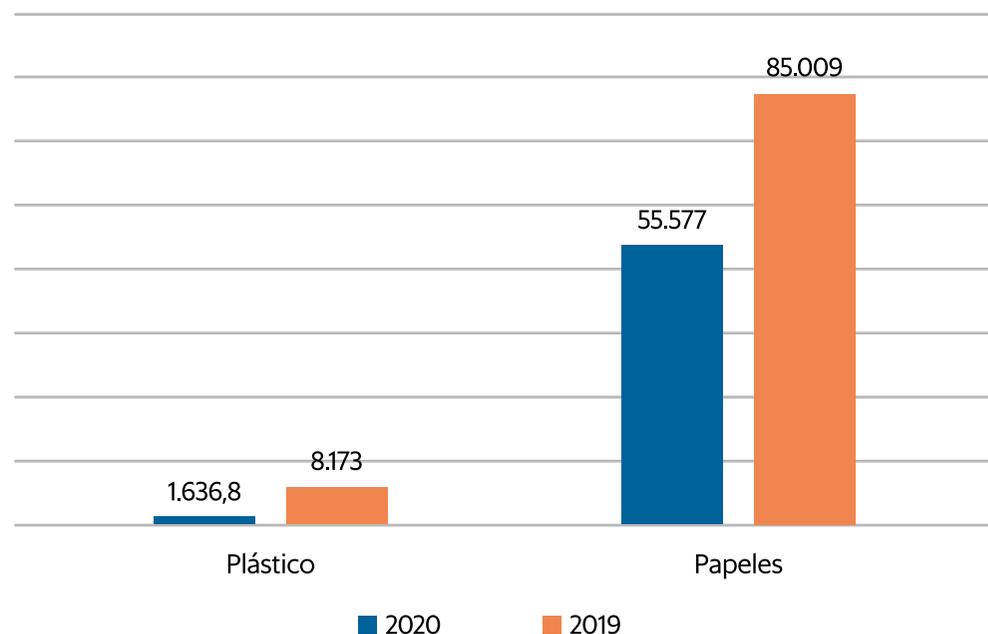
#### LOGÍSTICA SOLIDARIA

| Gestion de Riesgo                | Desarrollo local   |
|----------------------------------|--|
| Rol ante catástrofes y desastres | Apoyo a emprendimientos productivos locales de personas en situación de vulnerabilidad |
| Seguridad Vial                   | Inclusión social   |

En el 2020, renovamos nuestra alianza con Fundación Garrahan transportando 57571,30 kilos de materiales para reciclar que fueron proporcionados por empresas y entidades de todo el país.

#### Este material está compuesto por:

- > 1636,80 kg de tapitas.
- > 55577 kg de papel que evitaron la tala de 944 árboles medianos.
- > Además, se donaron 2,8 g de llaves.



Por cada camión que operamos en beneficio de la Fundación Garrahan se requiere el esfuerzo y el compromiso de seis integrantes de Cruz Del Sur.

Durante el 2020 se redujo el número de donaciones con motivo de la pandemia de Covid-19, ya que se vio afectado considerablemente el consumo de gaseosas y recolección de tapitas en las oficinas, así como también el uso del papel.

## Alianzas con servicios de logística solidaria

### Colaboramos año a año con las siguientes organizaciones:



## CILSA

Fundada hace 50 años, CILSA ONG por la Inclusión tiene por objeto promover la inclusión plena de personas provenientes de sectores marginados de la sociedad como niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad social y personas con discapacidad. Su meta es vencer las barreras ideológicas para lograr una sociedad que no discrimine ni margine, brindando a todos los individuos igualdad de oportunidades para el desarrollo.

Desde 1995 hasta la fecha, CILSA entregó más de 55.000 elementos ortopédicos como sillas de ruedas, muletas, trípodes, andadores y bastones canadienses en

todo el país. CILSA cuenta con presencia institucional en Santa Fe, Mendoza, Córdoba, Rosario, Capital Federal, La Plata y Mar del Plata.

Desde hace varios años colaboramos con la entrega de materiales ortopédicos. Durante 2020, pudimos colaborar transportando 2280 kg de material para ser entregado a niños con discapacidad en situación de vulnerabilidad. Los envíos se realizaron desde Rosario a diferentes ciudades del sur, entre ellas: Bariloche, Cipolletti, Esquel, Cutral Co, Neuquén, Puerto Truncado, General Roca, Comodoro, Viedma, Rio Colorado y Villa La Angostura.



## Fundación Garrahan

Renovamos nuestro compromiso con la fundación en junio del 2020, prestando servicio en las sucursales de Bahía Blanca, Córdoba, Neuquén, Rosario, Mar del Plata, Bariloche y Salta mediante el traslado de insumos destinados a reciclado. Como parte de nuestro convenio, desde el 2003 participamos del programa

de reciclado y medioambiente, logrando la donación de más de 3.427.991 kg de papel, evitando la tala de 58.275 árboles medianos, 491.323 kg de tapitas, 264 kg de llaves y 2257 kg de otros materiales.



## Red Reciclar

Red Reciclar-Reciclando con Trabajo y dignidad- está integrada por empresas dedicadas al reúso de aparatos eléctricos, electrónicos y electrodomésticos. El objetivo es llegar -con niveles de calidad y garantía- a sectores de la sociedad que no tienen acceso al mercado.

Su misión es proveer servicios y productos tecnológicos para promover la igualdad de oportunidades, la integración social y el cuidado ambiental.

El Área de Tecnología, Marketing y Tráfico Local trabajaron en equipo para coordinar la entrega de 808 kg de material electrónico (compuesto por CPU y monitores) durante el 2020. Producto de esta donación, recibimos una carta de agradecimiento, lo que renueva nuestra misión de acompañar estas iniciativas productivas para la sociedad y sustentables para el medio ambiente.

## Cruz Roja

A partir de nuestro histórico compromiso en momentos de catástrofes que afectaron a nuestro país, en 2018 formalizamos un convenio con Cruz Roja Argentina para actuar de forma articulada durante emergencias y desastres naturales. De esta manera, facilitamos servicios logísticos en nuestra zona de cobertura para que los voluntarios de la entidad puedan brindar ayuda inmediata a las personas afectadas.

Además del traslado de carga, también ofrecemos la colaboración en la difusión de programas de donaciones en beneficio del trabajo humanitario de Cruz Roja Argentina. El conocimiento e involucramiento en la temática nos ha permitido desarrollar nuestro propio protocolo de actuación como empresa ante catástrofes, con el propósito de colaborar de la manera más efectiva y de mayor impacto.

Desde el inicio de la pandemia, acompañamos la gran labor humanitaria de Cruz Roja Argentina transportando más de 10.800 kilos de insumos, como kits de protección personal y otros elementos clave. Los mismos llegaron a distintos destinos de todo el país como Mar del Plata, Comodoro Rivadavia, Córdoba, Mendoza, Neuquén, Río Gallegos, Rosario, San Juan, Tucumán, Ushuaia, San Rafael y al campamento Humanitario de Cruz Roja en Salta. Además, nos sumamos en varios proyectos propuestos por la entidad, apoyando el fuerte compromiso que poseen con las distintas comunidades.



**ANEXO**  
**Acerca de este reporte**

## Reporte de sustentabilidad 2020

El presente Reporte de Sustentabilidad es el séptimo elaborado en conformidad con la opción esencial de los lineamientos de los Estándares de la Global Reporting Initiative correspondiente al período enero – diciembre de 2020. Para obtenerlo, trabajamos con las distintas áreas de Cruz del Sur, con el asesoramiento de Noelia Tavella, integrante del departamento de marketing de la empresa.

**Este reporte es de distribución gratuita y de alcance a todos los grupos de interés. Por comentarios, consultas o sugerencias, por favor, contactarse a [sustentabilidad@cruzdelsur.com](mailto:sustentabilidad@cruzdelsur.com).**



## Capítulo V

# Estándares GRI ISO 26.000

| Estándares GRI   |  |  |
|--|--|--|
| CONTENIDOS GENERALES   | ISO 26.000   | Página   |
| 102-1 Nombre de la organización  |  | 5  |
| 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios   |  | 21-25  |
| 102-3 Ubicación de la sede central   |  | 7-10   |
| 102-4 El número de países en los que opera la organización y los nombres de los países en los que lleva a cabo las operaciones más significativas o relevantes para los temas tratados en el informe de sostenibilidad que se abordan en la memoria. |  | 14-15  |
| 102-5 Propiedad y forma jurídica   | 6.3.10; 6.4.1-6.4.2; 6.4.3; 6.4.4; 6.4.5; 6.8.5; 7.8 | Víctor Masson Transportes Cruz del Sur S.A.                                  |
| 102-6 Mercados que sirve la organización   |  | 5; 7-10  |
| 102-7 Determine el tamaño de la organización   |  | 5  |
| 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores   |  | 5  |
| 102-9 Describa la cadena de suministro de la organización  |  | 7-10   |
| 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro   |  | 21   |
| 102-12 Iniciativas externas  |  | 48-52  |
| 102-13 Afiliación a asociaciones   |  | 16-17  |
| 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones   | 4.7; 6.2; 7.4.2                                      | 3  |
| 102-16 Valores, principios, estándares y normas de la organización   |  | 6  |
| 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas   | 4.4; 6.6.3   | Asunto no abordado aún por la organización.                                  |
| 102-18 Estructura de Gobernanza  |  | 11-13  |
| 102-19 Delegación de Autoridad   | 6.2; 7.4.3; 7.7.5                                    |  |
| 102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad   |  | El Reporte de Sustentabilidad es validado por los integrantes del Directorio |
| 102-40 Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.  |  | 14-17  |
| 102-41 Acuerdos de negociación colectiva   |  | 38-45  |
| 102-42 Identificación y selección de grupos de interés   | 5.3  |  |
| 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés  |  | 14-17  |
| 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados  |  |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema   |  | 18-19  |
| 102-47 Lista de temas materiales  |  | 18-20  |
| 102-48 Reexpresión de la información  |  | No hubo reexpresiones  |
| 102-49 Cambios en la elaboración de informes  |  | No hubo cambios  |
| 102-50 Periodo objeto de la memoria   |  | Enero de 2020 al 31 de diciembre de 2020   |
| 102-51 Fecha del último informe   |  | Reporte de Sustentabilidad 2019  |
| 102-52 Ciclo de elaboración de informes   |  | Anual  |
| 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe  |  |  |
| 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI   |  | 54   |
| <b>ASPECTOS ECONÓMICOS</b>  |  |  |
| <b>201-Desempeño Económico</b>  |  |  |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura  |  |  |
| 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5                                | 26--28   |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   |  |  |
| 201-1 Valor económico directo generado y distribuido  |  | 11   |
| <b>202-Presencia en el Mercado</b>  |  |  |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura  |  |  |
| 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5                                | 21-27  |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   |  |  |
| 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local lugares donde opera la organización | 6.3.7; 6.3.10; 6.4.3; 6.4.4; 6.8.1-6.8.2                     | La categoría inicial de Cruz del Sur está un 68% por encima del salario mínimo vital y móvil de 2020 |
| 202-2 Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local donde opera la organización                                | 6.4.3; 6.8.1-6.8.2; 6.8.5; 6.8.7                             | El 100% de los Directivos son argentinos.  |
| <b>203-Impactos económicos indirectos</b>   |  |  |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura  |  |  |
| 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5                                | 21-27  |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   |  |  |
| 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados  |  |  |
| 203-2 Impactos económicos indirectos significativos   | 6.3.9; 6.6.6; 6.6.7; 6.7.8; 6.8.1-6.8.2; 6.8.5; 6.8.7; 6.8.9 | 11   |

| <b>205-Anticorrupción</b>   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura                                      | 6.6.1-6.6.2; 6.6.3; 6.6.6     | Asunto no abordado aún por la organización. |
| 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   |                               |   |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   |                               |   |
| 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción                 | 6.6.1-6.6.2; 6.6.3            |   |
| 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción          | 6.6.1-6.6.2; 6.6.3; 6.6.6     |   |
| 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas                                 | 6.6.1-6.6.2; 6.6.3            |   |
| <b>ASPECTOS AMBIENTALES</b>   |                               |   |
| <b>301- Materiales</b>  |                               |   |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura                                      | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 | 21-27                                       |
| 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   |                               |   |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   |                               |   |
| 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 | 47-48                                       |
| 301-2 Insumos reciclados utilizados   |                               |   |
| 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado                                   |                               |   |
| <b>302- Energía</b>   |                               |   |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura                                      | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 | 21-27                                       |
| 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   |                               |   |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   |                               |   |
| 302-1 Consumo energético dentro de la organización                                      | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5 | 47-48                                       |
| 302-2 Consumo energético externo  |                               |   |
| 302-4 Reducción del consumo energético  |                               |   |
| <b>305- Emisiones</b>   |                               |   |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura                                      | 6.5.3; 6.5.4; 6.5.5; 6.5.6    | 21-27; 47                                   |
| 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   |                               |   |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   |                               |   |
| 305-1 Emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero (Alance 1)                      | 6.5.3; 6.5.4; 6.5.5; 6.5.6    | 37-38                                       |
| 305-2 Emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero al generar energía (Alance 2) |                               |   |
| 305-3 Otras emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero (Alance 3)              |                               |   |

| <b>306- Efluentes y Residuos</b>   |                     |   |
|--|---------------------|---|
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura   | 6.5.3; 6.5.4        | 21-27; 47   |
| 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes  |                     |   |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  |                     |   |
| 306-1 Vertido total de agua según calidad y destino  | 6.5.3               | 47-48   |
| 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación  |                     | No se registraron derrames significativos                 |
| 306-3 Derrames significativos  |                     | No se transportaron residuos peligrosos de ningún tipo    |
| 306-4 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud a los Anexos I, II, III Y VIII del Convenio de Basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente |                     | No se vieron afectados cuerpos de agua por vertidos       |
| 306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías  |                     | 6.5.3; 6.5.4; 6.5.6                                       |
| <b>307- Cumplimiento Ambiental</b>   |                     |   |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura   | 4.6                 | No se registraron incumplimientos                         |
| 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes  |                     |   |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  |                     |   |
| 307-1 Incumplimiento de las leyes y regulaciones ambientales   |                     |   |
| <b>ASPECTOS SOCIALES</b>   |                     |   |
| <b>401- Empleo</b>   |                     |   |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura   | 6.4.3; 6.4.4; 6.8.7 | 21-27; 38   |
| 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes  |                     |   |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  |                     |   |
| 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal  |                     | 38-42   |
| 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales  |                     |   |
| 401-3 Permiso parental   |                     |   |
| <b>402- Relaciones Trabajador Empresa</b>  |                     |   |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura   | 6.4.3               | Están establecidos los plazos en los convenios colectivos |
| 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes  |                     |   |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  |                     |   |
| 402-1 - Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales  |                     |   |

|  |                                    |  |
|--|------------------------------------|--|
| <b>403- Salud y Seguridad en el Trabajo</b>  |                                    |  |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura   | 6.4.6; 6.8.8                       | 21-27; 43  |
| 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes  |                                    |  |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  |                                    |  |
| 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad   |                                    | 43-45  |
| 403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional relacionada con el trabajo por región y por sexo |                                    |  |
| 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad   |                                    |  |
| 403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos  |                                    |  |
| <b>404-Formación y enseñanza</b>   |                                    |  |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura   | 6.4.7; 6.8.5                       | 21-27  |
| 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes  |                                    |  |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  |                                    |  |
| 404-1 Media de horas de formación al año por empleado  | 6.4.7                              | 43   |
| 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional desglosado por sexo y por categoría profesional   | 6.4.7                              | Aspecto no abordado aún por la organización  |
| <b>405-Diversidad e igualdad de oportunidades</b>  |                                    |  |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura   | 6.2.3; 6.3.7; 6.3.10; 6.4.3; 6.4.4 | 21-27  |
| 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes  |                                    |  |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  |                                    |  |
| 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados  | 6.2.3; 6.3.7; 6.3.10; 6.4.3        | 18; 38-42  |
| 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres  | 6.3.7; 6.3.10; 6.4.3; 6.4.4        | Los salarios del personal fuera de convenio son establecidos teniendo en cuenta las responsabilidades del puesto, la equidad interna y el mercado general, y no de la persona que lo ocupa o ocupara. En el caso de personal conveniado los salarios son establecidos según lo que indique la planilla salarial vigente del convenio 40/89. En ninguno de los casos se tiene en cuenta el sexo de quien ocupa u ocupara el puesto" |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>406-No discriminación</b>  |  |   |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura  | 6.3.6; 6.3.7; 6.3.10; 6.4.3                  | No se registraron casos de discriminación.  |
| 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   |  |   |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   |  |   |
| 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas  |  |   |
| <b>413-Comunidades locales</b>  |  |   |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura  | 6.3.9; 6.5.1-6.5.2; 6.5.3; 6.8               | 21-27; 47   |
| 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   |  |   |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   |  |   |
| 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo |  | 49-52   |
| 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales     | 6.3.9; 6.5.3; 6.8                            | No se registraron impactos negativos significativos en las comunidades locales  |
| <b>416- Salud y Seguridad del cliente</b>   |  |   |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5                | El 100% de los servicios son analizados en impactos de salud y seguridad. Sobre aquellos segmentos relacionados a productos para la salud y aquellos considerados cargas peligrosas, se trabaja de manera permanente para garantizar la calidad y seguridad de los despachos. |
| 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   |  |   |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   |  |   |
| 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de DDHH                                  |  |   |
| 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios           | 4.6; 6.7.1-6.7.2; 6.7.4; 6.7.5; 6.8.8        | No se registraron   |
| 416-2 Incidentes de incumplimiento relacionados con los impactos de productos y servicios relacionados        |  |   |
| <b>417- Marketing y etiquetado</b>  |  |   |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura  | 6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5                | Se requieren instrucciones de seguridad del producto o servicios. Eliminación del producto e impacto social y ambiental   |
| 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   |  |   |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   |  |   |
| 417-1 Requisitos para la información y etiquetado de productos y servicios                                    | 6.7.1-6.7.2; 6.7.3; 6.7.4; 6.7.5; 6.7.9      |   |
| 417-2 Incidentes de incumplimiento en relación con la información y etiquetado de productos y servicios       | 4.6; 6.7.1-6.7.2; 6.7.6                      | No hubo incidentes de este tipo.  |
| 417-3 Incidentes de incumplimiento en relación con las comunicaciones de marketing                            | 4.6; 6.7.1-6.7.2; 6.7.3; 6.7.4; 6.7.5; 6.7.9 | No hubo incumplimientos de este tipo  |

|   |                                 |   |
|---|---------------------------------|---|
| <b>418- Privacidad del cliente</b>  |                                 |   |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura  | 6.7.1-6.7.2; 6.7.7              | No se registraron incumplimientos   |
| 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   |                                 |   |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   |                                 |   |
| 418-1 Número de reclamos fundamentados sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes |                                 |   |
| <b>419- Cumplimiento socioeconómico</b>   |                                 |   |
| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura  | 6.3.6; 6.6.1-6.6.2; 6.8.1-6.8.2 | No se registraron multas significativas, solo infracciones relacionadas a cuestiones de tránsito, y puntualmente, a exceso de peso en los vehículos |
| 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   |                                 |   |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   |                                 |   |
| 419-1 Incumplimiento de leyes y reglamentos en el área social y económica                                     |                                 |   |

**¡Muchas gracias!**

 **CRUZ DEL SUR**